

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK

QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT PUBLIC SERVICE MALL

Safira Aulia Salma*, Ertien Rining Nawangsari

^{1,2}Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

*Koresponden email: safiraaulia638@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. MPP merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dari layanan terpadu. Namun, pada kenyataannya pelayanan publik di MPP Nyawiji belum sepenuhnya berjalan baik dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik dengan ditunjukkan: 1) *self-esteem*, cukup baik dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai dan belum terintegrasinya pelayanan MPP Nyawiji. 2) *exceed expectation*, kualitas pelayanan MPP baik dikarenakan penyesuaian standar pelayanan, walaupun masih ditemukan keterlambatan pelayanan. 3) *recovery*, sangat baik ditandai adanya uji coba standart pelayanan dan adanya tempat kritik dan saran. 4) *improve*, kualitas pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan perubahan pelayanan yang diwujudkan pada jemput bola dan mobil keliling 5) *vision*, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat 6) *care*, memberikan pelayanan dengan sikap baik, ramah, informatif, simpatik dan berfasilitas 7) *empower*, pemberdayaan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan; Publik; MPP

ABSTRACT

*This study discusses the quality of public services at the Nyawiji Public Service Mall, Nganjuk Regency. MPP is the government's effort to improve the quality of integrated services. However, in reality public services in Indonesia, especially in MPP Nyawiji, have not yet fully worked with the desired goals because there are still many complaints, complaints from the public to the government about public services. The purpose of this study was to determine the quality of public services at MPP Nyawiji in Nganjuk Regency. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach. The results of the research on the quality of public services from MPP Nyawiji, Nganjuk Regency are of good quality, shown: 1) *self-esteem*, not good in implementation due to the limited number of employees and not yet integrated MPP Nyawiji services. 2) *exceed expectation*, MPP service quality is good due to the adjustment of service standards, although service delays are still found. 3) *recovery*, very well marked by the existence of a service standard trial and a place for criticism and suggestions. 4) *improve*, the quality of service is very good because it continuously adapts to changes in service manifested in ball pick-up and mobile cars 5) *vision*, implementation has been good marked by successfully centralizing service in one place 6) *care*, giving service attention with a good attitude, friendly, informative, full sympathetic and fulfilling facilities 7) *Empower*, empowerment and training to improve service quality even though there is no reward for outstanding employees.*

Keywords: *Quality; Service; Public; MPP*

PENDAHULUAN

Menurut Biro Sensus Amerika Serikat dan *Worldometers* Indonesia adalah Negara berkembang yang berada di urutan keempat penduduk terbanyak didunia yakni sebesar 273.523615 jiwa, dengan luas wilayah Indonesia ialah 1.811.570 km persegi sehingga angka pertumbuhan yang ada di Indonesia merupakan tertinggi kedua pada lima besar Negara dengan presentase penduduk terbanyak yakni 1,07 persen per tahun. Hal ini tentunya memiliki kendala dalam implementasi pelayanan publik dengan banyaknya masyarakat

membuat pelayanan publik harus terus ditingkatkan. Hal ini selaras pada Pasal 23 pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik harus mengelola sistem informasi elektronika maupun non elektronika yang mencakup profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan serta evaluasi kinerja yang mengakibatkan pelayanan bisa dilakukan dengan praktis, cepat serta transparan (Handayani, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas atau biasa disebut pelayanan prima, pelayanan prima memiliki arti pelayanan terbaik dengan memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan menjadi sebuah tolak ukur yang dipergunakan pada panduan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan menjadi sebuah kewajiban serta janji penyelenggara pelayanan pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, simple, terjangkau, serta terukur. Bila instansi pemerintah serta forum lembaga lainnya bisa menerapkan standar kualitas tadi maka telah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah serta forum tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Jika dasar dari pelayanan yang sepele tidak dapat dipenuhi oleh pemerintah yang menjadi penyelenggara sektor publik maka bagaimana dengan hal-hal yang lebih besar, misalnya pada kualitas pelayanan publik pada masyarakat dan kinerja pemerintah itu sendiri Organisasi Perangkat daerah (OPD) menjadi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan indikator-indikator pelayanan sekecil apapun agar kualitas pelayanan publik bisa meningkat (Ate, 2017). Pelayanan publik yang diselenggarakan di Indonesia banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik lisan maupun tulisan secara langsung ataupun tidak langsung. Adanya beberapa laporan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan melalui *Ombudsman* Republik Indonesia. Hasil laporan *Ombudsman* pada tahun 2014 – 2020 bahwa laporan masyarakat kepada *Ombudsman* selalu meningkat dari tahun ketahun, untuk tahun 2020 sebesar 12,742 ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pelaporan oleh masyarakat melalui *Ombudsman*.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah dengan cara membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik. Inovasi pada sektor pelayanan publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yakni pemerintah sudah mampu dalam memberikan inovasi dengan lebih efisien, efektif, serta memiliki kualitas, dan terjangkau untuk masyarakat (Eldo & Mutiarin, 2019). Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif dan efisien mendorong perluasan konsep pada Mal Pelayanan

Publik. Mal Pelayanan Publik ini diarahkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administratif untuk masyarakat. Pada Peraturan Menteri Penda-yagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini pun menjadi dasar untuk memperbaiki pelayanan publik.

Pada Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk yang bertepatan pada 30 April 2019 yang berada di Area Sawah Jalan Brantas Kelurahan Werungotok, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, adanya peresmian Mal Pelayanan Publik Nyawiji oleh bupati Nganjuk. Mal Pelayanan Publik Nyawiji merupakan replikasi kebijakan Mal Pelayanan Publik pertama di wilayah eks Karesidenan Kediri. Bupati Nganjuk mengungkapkan bahwa kehadiran Mal Pelayanan Publik di Nganjuk ini merupakan cita – cita untuk memajukan Kabupaten Nganjuk serta Mal Pelayanan Publik Nyawiji merupakan bentuk upaya meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk telah memberikan wadah untuk 22 instansi yakni terdiri dari instansi pusat, OPD, BUMD, BUMN, dan unit layanan pendukung lainnya untuk mengintegrasikan 258 layanan dalam satu gedung yang sama.

Pelayanan publik ini dapat dijadikan sebagai standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintahan itu sendiri yang sudah berjalan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia khususnya di Mal Pelayanan Publik Nyawiji belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang di inginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah setempat tentang pelayanan publik tersebut.

Mal Pelayanan Publik Nyawiji ini sempat mendapat masalah yang menjadi sorotan dipemberitaan internet, dikarenakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji buka hanya 1 jam serta tidak adanya masyarakat yang tengah berkunjung. Terdapat beberapa petugas yang berada di ruangan masing-masing. harusnya terdapat 22 OPD yang membuka pelayanan pada MPP Nganjuk tetapi berdasarkan dipantauan saat berada disana, terdapat beberapa ruangan OPD yang tidak membuka layanan. Adanya masalah tersebut semakin membuat pelayanan publik terkesan menjadi kurang efektif dikarenakan kurangnya kesadaran penyelenggara pelayanan publik dalam

melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik. Kesan ketidakefektifan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji bisa disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat ataupun ketidakmampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Pada daftar rating Mal Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 pada Pemerintah Daerah Lingkup Kabupaten, Mal Pelayanan Publik Nganjuk mendapat rating paling rendah yakni 3,5. Adanya beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ditujukan untuk Mal Pelayanan Publik Nyawiji serta rating yang diperoleh hanya 3.5 yang menunjukkan kurang puasnyalah pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut yang menunjukkan bahwa ada ketidak-konsistenan dari pemerintah daerah dalam bekerja serta kurang pahamnya masyarakat terhadap tujuan dari pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang kini mengakibatkan kegiatan pelayanan menjadi terhambat dan tidak produktif.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, peneliti merasa bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan dari MPP Nyawiji, sehingga kualitas pelayanan publik MPP Nyawiji dapat dikatakan dikatakan belum efektif. Kualitas pelayanan publik akan lebih mudah dipahami jika dalam memahaminya menggunakan model atau kerangka pemikiran tertentu. Peneliti menganalisis permasalahan ini menggunakan teori menurut *De Vreye* yang dikutip dari (Hardiyansyah, 2018:69) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *Self-esteem, Vision, Recovery, Improve, Care, Empower, Exceed Expectation*. Hal ini dikarenakan ketujuh dimensi tersebut merupakan komponen yang terlihat menonjol, sehingga dinilai lebih relevan dalam menggambarkan kualitas pelayanan publik serta adanya kesesuaian antara permasalahan yang ada dengan dimensi yang digunakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan melalui pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif guna untuk memberikan gambaran secara mendalam terhadap kajian penelitian yaitu Kualitas Pelayanan di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk sehingga mampu menjawab kebenaran pada suatu fenomena yang ada. Lokasi Penelitian di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. Fokus pada penelitian ini menggunakan teori

Menurut *De Vreye* dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018:69) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *Self-esteem, Vision, Recovery, Improve, Care, Empower, Exceed Expectation*. Data dari hasil penelitian akan diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*.

Peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Sementara itu, Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini ialah analisis dengan menggunakan model interaktif (*interaktif model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles, Huberman & Saldana (2014) dalam Sugiyono (2019:330), yang meliputi data collection, *data condensation, data display, conclusions drawing and verifying*. Pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah standar kredibilitas yang meliputi triangulasi data dan peningkatan pengamatan, *transferability, dependability* dan *confirmability*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan. Mal Pelayanan Publik sendiri merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang dianggap sebagai langkah pembaharuan bagi sistem administrasi pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik yaitu melalui penyelenggaraan pelayanan publik pada “Mal Pelayanan Publik Nyawiji” yang diresmikan pada 30 April 2019 oleh Bupati Nganjuk. Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk berada di Jalan Brantas Kelurahan Werungotok Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk.

Penelitian ini merupakan uraian data tentang kualitas pelayanan publik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk yang berfokus dengan menggunakan teori Menurut *De Vreye* dikutip oleh (Hardiyansyah 2018 : 69) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *Self-esteem* (harga diri), *Exceed Expectation* (memenuhi harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan ke depan), *Im-*

prove (perbaikan), *Care* (perhatian), *Empower* (pemberdayaan).

1. *Self-esteem* (Harga Diri)

Sebuah perilaku yang harus dilakukan oleh pemangku kepentingan yang tidak bertentangan dengan komitmen penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan keberhasilan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Keberhasilan dimensi *Self-esteem* (harga diri) menurut De Vreye dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai dengan menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, Pengembangan prinsip pelayanan, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.

Pendidikan memegang peranan penting bagi seseorang dalam meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pemerintah MPP Nyawiji telah menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya. sebagai unsur pelaksana pekerjaan pada posisi yang sesuai dengan kriteria yaitu kemampuan, kecakapan dan keahlian. Namun, masih terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada di Mal Pelayanan Publik yang menyebabkan sedikit terhambatannya pelaksanaan pelayanan karena jumlah permintaan pemohon tidak sebanding dengan petugas yang melayani.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pemerintah MPP Nyawiji telah melakukan penerapan prinsip pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang terindikasi sudah maksimal sebagaimana di harapkan dengan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Mal Pelayanan Publik Nyawiji akan terus melakukan pengembangan prinsip pelayanan supaya sesuai dengan visi misi yang akan dicapai.

Menetapkan tugas pelayanan yang futuris merupakan tanggungjawab petugas pelayanan, hal tersebut mengenai kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan. Pada MPP Nyawiji dalam menetapkan tugas pelayanan yang futuris disaat pandemic covid banyak mengalami kendala pada petugas saat melakukan pelayanan sehingga kinerja yang dihasilkan menurun. Walaupun seluruh pelayanan sudah terpusat disuatu tempat serta belum terintegrasinya pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

Dari serangkaian strategi percepatan layanan terlihat bahwa MPP Nyawiji berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat dan berpedoman pada keberhasilan di hari esok sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya beberapa inovasi baik di MPP Nyawiji.

2. *Exceed Expectation* (Memenuhi Harapan)

Pada sektor publik, kegiatan yang dilakukan untuk memastikan pelanggan menerima layanan sesuai dengan harapan mereka. Keberhasilan dimensi *Exceed expectation* (memenuhi harapan) menurut De Vreye dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai dengan cara penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, pelayanan sesuai harapan petugas.

Mal Pelayanan Publik Nyawiji dalam penyesuaian standar pelayanan MPP Nyawiji dari hasil penelitian sudah sesuai. Dapat dibuktikan pada jam operasional yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan Bupati Kabupaten Nganjuk yang dibuat walaupun terkadang masih terjadi keterlambatan dan untuk standart pelayanan juga sudah disesuaikan dengan pelayanan pada saat pandemic.

Pemahaman dari petugas atau penyelenggara pelayanan publik dalam menanggapi keinginan pelanggan yang ada di MPP Nyawiji telah memberikan layanan berdasarkan kebutuhan atau keinginan dari masyarakat dimana petugas memberikan pelayanan cepat dan sebaik mungkin sebagai petugas pelayanan merespon keinginan masyarakat dengan penuh pengertian dan mampu memberikan informasi yang baik. Petugas disini harus mampu berinteraksi secara langsung kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai keinginan pelanggan.

Pada suatu pelayanan, Aparatur Negara cenderung berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan dilakukan agar dapat mencapai harapan sebuah organisasi publik. Pada MPP Nyawiji pelayanan sudah sesuai dengan harapan dari petugas. hal ini dapat dilihat dari pegawai memberikan layanan maksimal untuk semua penerima pelayanan. Pelayanan yang ada di MPP Nyawiji yang petugas rasakan sudah sesuai dengan harapan awal berdirinya MPP.

3. *Recovery* (Pembenahan)

Pada sektor publik, pemulihan layanan merupakan strategi untuk memastikan pelanggan menerima layanan pada tingkat yang reasonable setelah terjadinya permasalahan yang mengganggu layanan yang normal. Keberhasilan dimensi *Recovery* (pembenahan) menurut De Vreye dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai dengan pembenahan pelayanan sendiri dapat dicapai dengan melihat keluhan sebagai peluang bukan masalah, menangani keluhan pelanggan,

mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, menguji standar layanan, mendengarkan keluhan pelanggan.

Menurut Luddington (2006) dalam (Onsardi, 2018) keluhan ialah feedback atau komentar pelanggan cenderung negatif terhadap bisnis. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan atau tertulis. Namun bagi Mal Pelayanan Publik Nyawiji kritikan ataupun keluhan dari pengunjung merupakan ajang untuk para pegawai dalam meningkatkan kemampuan diri atau sumber daya manusia dan pastinya akan membuat organisasi akan lebih berkembang. Mal Pelayanan Publik Nyawiji menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah hal tersebut sesuai dengan pernyataan salah satu pegawai dari MPP nyawiji yang menyatakan bahwa ada hal positif yang bisa tangkap dari keluhan yaitu sebuah organisasi akan berusaha untuk mengembangkan diri terus menerus. Adanya kritik tersebut terkadang bisa menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan. Secara tidak langsung akan meningkatkan sumber daya manusia dan pastinya akan membuat organisasi akan lebih berkembang.

Mengatasi keluhan dengan benar dan efektif tentu akan memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak bahagia menjadi pelanggan yang puas atau bahkan loyal. Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji ini berusaha untuk mempercepat dalam mengatasi keberatan. Penyelesaian yang diharapkan terhadap masalah yang dikeluhkan pelanggan tentunya harus adil, tidak ada yang dirugikan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Nawangsari et al (2016) menyatakan bahwa seiring berjalannya waktu dan tantangan/keluhan masyarakat yang dihadapi, seseorang akan semakin terampil dalam memberikan pelayanan prima.

Dengan adanya keluhan pada lembaga penyelenggara pelayanan publik menurut Tjiptono (2005) dalam (Puryatama & Haryani, 2020) bahwa setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan harus menciptakan peluang dan aksesibilitas yang mudah dan nyaman bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan serta apa yang dibutuhkan masyarakat dari beragam masalah yang sudah teridentifikasi sebelumnya Mal Pelayanan Publik Nyawiji telah menyediakan pojok kritik & saran untuk masyarakat atau pengunjung menyampaikan keluhan, kritik, dan saran dan sebagai informasi terhadap keinginan pengunjung.

Sebagaimana di dalam penelitian Sholahuddin, S., Setyawan, A. A., & Trisnawati (2017)

sebuah standart pelayanan telah diuji sebelumnya. Hal yang sama juga terjadi pada penelitian (Lestari et al., 2020) yang menjelaskan bahwa suatu standar pelayanan harus dicoba dan diuji jika tujuan dari inovasi ini telah mendapatkan manfaat dari adanya inovasi dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Mal Pelayanan Publik Nyawiji telah melakukan uji coba standar pelayanan kepada pengunjung yang datang Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Mengingat bahwa uji coba standar pelayanan ini wajib dilakukan oleh penyelenggara publik guna mengetahui keunggulan dan kekurangan yang terjadi.

Mal Pelayanan Publik Nyawiji memberikan layanan kepada *stakeholder* sangat diperlukan kegiatan yang dilakukan untuk memastikan pelanggan menerima layanan dengan baik dengan petugas Mal Pelayanan Publik Nyawiji berusaha meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan mengusahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, kemudian petugas akan berusaha memahami permasalahan yang dikeluhkan agar menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal.

4. Vision (Pandangan Ke Depan)

Peran Penyedia layanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan publik harus mampu memprediksi kondisi masyarakat di masa mendatang dalam kaitannya dengan permintaan produk pelayanan publik. Adaptasi serta adopsi sistem pada pelayanan publik untuk menemukan bentuk terbaik menjadi hal yang biasa dilakukan serta dengan adanya inovasi pada bidang pelayanan guna mengakomodir kebutuhan saat ini dan masa yang akan datang. Keberhasilan dimensi *vision* (pandangan ke depan). Menurut De Vreya dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai dengan perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Perencanaan selalu terkait dengan masa depan, dengan perencanaan ideal di masa depan ataupun inovasi yang telah dilakukan oleh MPP Nyawiji ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, Adanya Inovasi bahwasannya MPP Nyawiji sudah berhasil memusatkan layanan publik di satu tempat atau satu titik. Mal Pelayanan Publik Nyawiji sedang mengupayakan memenuhi penambahan pelayanan seperti tambahan pelayanan baru, salah satu contohnya dari Kejaksaan yang membuka layanan tilang dan Kemenag yang menyediakan layanan dan fasilitas untuk melangsungkan pernikahan di Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik Nyawiji telah memanfaatkan teknologi dengan semaksimal dengan dibuktikan bahwa Mal Pelayan Publik Nyawiji menyediakan alat elektronik seperti PC, Laptop, Wi-Fi, Print yang mana bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Nyawiji. Serta MPP Nyawiji ini telah melakukan pengelolaan media sosial yang menyampaikan informasi terkait kegiatan pelayanan melalui Instagram dan Facebook. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Wanto (2018) menyatakan bahwa pemerintah telah menyiapkan berbagai infrastruktur pendukung untuk mengimplementasikan kebijakan e-government. Pemerintah tidak ingin dikucilkan dari dunia usaha (swasta) yang sudah lama menjalankan usaha atau kegiatannya yang menggunakan alat-alat elektronik. Kemudahan akses berbagai layanan melalui teknologi informasi, seperti aplikasi jejaring sosial yang terpasang di ponsel, memudahkan warga dalam memproses arsip dinas administrasi kependudukan ataupun untuk mendapat informasi pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik Nyawiji telah memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan hal tersebut masyarakat pengguna layanan menyatakan bahwa Mal Pelayanan Publik Nyawiji memberikan kesempatan terhadap masyarakat untuk menyuarakan kebutuhannya dalam hal pelayanan publik. Adapun dari segi prosedur khusus di MPP ini, semua pengunjung harus mendapatkan tiket antriannya dari mesin tiket terlebih dahulu. Selain itu, aspek waktu yang dibutuhkan untuk mengurus kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan menjadi jauh lebih singkat.

5. *Improve* (Perbaikan)

Improve atau perbaikan merupakan suatu kewajiban bagi penyelenggara publik yang harus memberikan perbaikan terus menerus dalam pelayanan agar pengguna pelayanan bisa percaya terhadap layanan yang disediakan. Keberhasilan dimensi *Improve* (Perbaikan) menurut De Vreya dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018:69) dapat dicapai melalui kegiatan perbaikan terus-menerus untuk beradaptasi dengan perubahan, melibatkan bawahan dalam menyiapkan rencana, melakukan investasi non-fisik (pelatihan), menciptakan lingkungan yang mendukung dan menciptakan standar yang memenuhi.

Perbaikan berkelanjutan menyesuaikan dengan perubahan dalam pelayanan yang telah dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Nyawiji diwujudkan dalam sistem pelayanan jemput bola dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di MPP Nyawiji. Selain itu,

MPP Nyawiji kini tengah melakukan perbaikan pelayanan berupa Mobil Keliling dengan harapan sudah tidak ditemukan lagi penduduk yang merasa terhambat pada pelayanan dan dapat terwujudnya pelayanan publik lebih up-date, riil dan akurat.

Menurut Cinite (2009) dalam (Susyanto, 2019) Keterlibatan karyawan merupakan salah satu faktor yang mendukung keinginan untuk berubah dalam keberhasilan suatu perubahan organisasi. Keterlibatan karyawan adalah proses partisipatif yang menggunakan umpan balik karyawan untuk meningkatkan komitmen mereka terhadap keberhasilan organisasi. Selain keterlibatan kerja, faktor lain yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk berubah adalah komitmen manajemen puncak untuk berubah, kapasitas agen perubahan, dan dukungan manajer secara langsung. Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji telah mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana kegiatan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya keterlibatan kegiatan rapat koordinasi ataupun rapat rutin setiap bulan dengan melibatkan seluruh petugas yang ada di MPP Nyawiji. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Maulana & Widodo, 2020) yang menyatakan bahwa dengan melibatkan karyawan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, diwujudkan pada rapat koordinasi yang berfungsi untuk menghimpun semua OPD sehingga saling bertukar persepsi dan adanyarapat koordinasi membantu OPD lain untuk memberikan bentuk pelayanan yang efektif.

Investasi pada peningkatan kualitas pada sumber daya manusia (SDM) ini diberikan agar petugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakatnya. Investasi yang bersifat non material (training) yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Nyawiji ini berupa kegiatan pelatihan pada karyawannya. Proses meningkatkan kualitas dapat dilihat bahwa Mal Pelayanan Publik Nyawiji akan memberikan pendidikan dan pelatihan untuk semua THL maupun ASN kemudian dibekali cara untuk menghadapi konsumen.

Penciptaan lingkungan yang kondusif merupakan unsure yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di MPP Nyawiji. Tumbuhnya sebuah penyelenggara publik yang berorientasi pada pelayanan publik harus didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif atau baik. Lingkungan kerja kondusif ialah situasi serta suasana kerja yang nyaman. Pada hal ini, masyarakat umumnya menilai lingkungan yang ada di MPP Nyawiji sangat nyaman, ruangan ber-AC dilengkapi televisi, ruang menyusui, tempat tunggu, tersedianya kursi roda sebagai fasilitas

untuk penyandang disabilitas serta area yang luas semakin mendukung terciptanya lokasi perkantoran sebagai tempat publik yang membantu kebutuhan masyarakat nganjuk dalam pelayanan administratif.

Pada proses meningkatkan kualitas dapat dilihat bahwa Mal Pelayanan Publik Nyawiji menciptakan standar yang respinsif dengan kesungguhan memberikan pelayanan pada masyarakat terutama pada kejelasan kemudahan tahapan pelayanan penyelenggaraan serta penyelesaian pelayanan. Pegawai MPP Nyawiji memberikan waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang ditentukan oleh unit penyedia layanan yakni sekitar 5 sampai 10 menit. Kemudian, petugas memberikan pelayanan yang responsive kepada yang berjenis kelamin laki – laki ataupun perempuan tanpa terkecuali. Namun, akan ada prioritas pelayanan jika masyarakat atau pengunjung telah berusia lanjut usia dan untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan.

6. *Care* (Perhatian)

Care (Perhatian) merupakan elemen penting yang harus ada dalam pemberian layanan dimana layanan yang ada diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memiliki standar operasi yang nyaman bagi pelanggan. *Care* (Perhatian) dipandang sebagai suatu sifat atau proses dimana perlu adanya perlakuan khusus penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat untuk memberikan solusi ataupun pelayanan prima. Keberhasilan dimensi *Care* (Perhatian) menurut De Vreye dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018:69) dapat dicapai melalui kegiatan penyusunan sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan menjaga kualitas, menetapkan standar yang tepat, melakukan uji coba standar pelayanan.

Menyusunan sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan menjaga kualitas telah dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Menyusun strategi dalam kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban dikarenakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan pemenuhan harapan publik dengan mengupayakan agar pengunjung dapat dilayani dengan petugas yang memiliki sikap yang baik, ramah, informatif, penuh simpatik. Selain itu, bentuk perhatian Mal Pelayanan Publik Nyawiji kepada masyarakat juga ditunjukkan dengan menyediakan fasilitas penunjang pelayanan yakni berupa mesin antrian, ruang tunggu yang nyaman untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji senantiasa menerapkan tolak ukur yang tepat pada pelayanan. Salahsatu aspek struktural penting dari setiap organisasi adalah adanya standar operasional prosedur (SOP) yang akan menjadi pedoman bagi setiap pelaksana dalam bertindak. (Hasiholan et al., 2020) dalam menerapkan standar pelayanan yang tepat kepada publik telah dilakukan oleh MPP Nyawiji yang mewajibkan menerapkan SOP dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Tanpa adanya SOP mengenai pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji, arah pelaksanaan pelayanan tersebut tidak dapat mencapai tujuan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, sebagai bentuk perhatian dari Mal Pelayanan Publik Nyawiji selalu melakukan uji coba standar pelayanan guna melihat sejauh mana program baru mampu mengatasi kondisi yang diinginkan pengunjung. Namun didalam uji coba standar pelayanan banyak masyarakat yang kurang mengetahui hal tersebut. Mal Pelayanan Publik Nyawiji diharapkan terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai uji coba standar pelayanan hal itu guna sebagai barometer untuk mengetahui kekurangan dari program yang akan diluncurkan. Beberapa hal diatas menggambarkan bahwa Mal Pelayanan Publik Nyawiji senantiasa memberikan perhatian kepada pemohon atau masyarakat.

7. *Empower* (Pemberdayaan)

Peran sumber daya manusia merupakan salah satu posisi penting didalam sebuah penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Oleh karenanya sebuah penyelenggara pelayanan publik perlu mengelola serta memelihara sumber daya manusia yang berada pada penyelenggara pelayanan publik yang menjadikan penyelenggara pelayanan publik sebaik mungkin karena untuk mencapai sebuah kesuksesan pada lembaga penyelenggara pelayanan publik bukan hanya dari teknologi melainkan didukung peran dari sumber daya manusia agar kesuksesan pada penyelenggara pelayanan publik dapat tercapai. Keberhasilan dimensi *Empower* (Pemberdayaan) menurut De Vreye yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) dapat dicapai melalui kegiatan pemberdayaan terhadap pegawai, belajar dari pengalaman dan memberikan rangsangan, penghargaan dan penghargaan.

Peningkatan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji, perlu melakukan hal–

hal yang bisa meningkatkan kinerja karyawan dengan melalui pemberdayaan karyawan. Menurut Kanter 1987 dalam (Onsardi, 2018) bekerja dalam kondisi diberdayakan memberikan dampak positif bagi karyawan, yaitu meningkatkan perasaan percaya diri dan kepuasan kerja, motivasi yang lebih tinggi, dan kelelahan fisik/mental yang lebih rendah. Situasi kerja yang diberdayakan secara struktural lebih cenderung memiliki praktik manajemen yang dapat meningkatkan perasaan percaya pekerja terhadap organisasi dan kepuasan kerja. Oleh karena itu terdapat pemberdayaan bagi petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji agar dapat meningkatkan pengetahuan dan keahlian. Upaya meningkatkan pengetahuan dan keahlian petugas pelayanan Mal Pelayanan Publik Nyawiji dilakukan melalui kegiatan pendidikan, diklat dan pelatihan bagi petugas pelayanan. Adapun pemberdayaan yang diberikan berupa pelatihan Bimbingan Teknologi (BIMTEK) terkait praktik pelayanan publik berbasis online. Bimbingan Teknologi tersebut digunakan sebagai sarana bagi petugas pelayanan untuk dapat lebih mengembangkan dan meningkatkan keahlian petugas pelayanan. Kegiatan pelatihan tersebut diadakan baik oleh Mal Pelayanan Publik Nyawiji, Dinas Pemerintah Kabupaten Nganjuk, maupun Pemerintah Pusat. Pelatihan meliputi pendalaman bimbingan teknis dan pengoperasian sistem terkait pelayanan. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Nawangsari et al (2016) menyatakan bahwa kunci utama peningkatan pelayanan adalah pelaksanaan tugas rutin kedinasan melalui proses peningkatan loyalitas sumber daya manusia aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan.

Pegawai sudah terampil sebuah pelayanan akan berjalan dengan baik tanpa adanya kendala. dapat diketahui bahwa pengalaman merupakan guru terbaik bagi semua pegawai, setiap pegawai akan dituntut sempurna dalam melakukan pelayanan mulai dari perencanaan sampai mencapai akhir dari pelayanan tersebut. Jika pegawai sudah terampil sebuah pelayanan akan berjalan dengan baik tanpa adanya kendala. Dalam pengembangan kualitas pada pegawai, Mal Pelayanan Publik Nyawiji ini menerapkan sistem "Transfer Of Knowlage" yaitu membagikan ilmu berdasarkan pengalaman yang dipunyai kepada lainnya dengan tujuan agar kemampuan setiap pegawainya sama rata dan diharapkan dapat menguasai seluruh pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

Selain pemberdayaan karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari

lembaga penyelenggara pelayanan publik, ialah pemberian rangsangan kepada karyawan yang diberikan oleh perusahaan pada setiap karyawannya. Dalam memberikan rangsangan kepada karyawan / pegawai ini pengelolaan pegawai tidak hanya tertuju pada sekelompok orang saja, akan tetapi semua pegawai agar semakin berkompeten di bidangnya dan jika masih ada yang belum bisa nantinya akan selalu diberi rangsangan agar bisa mengikuti dengan yang lainnya. Didalam memberikan rangsangan berupa motivasi kerja pemimpin di Mal Pelayanan Publik Nyawiji tentunya memiliki cara sendiri dalam memberikan rangsangan pada setiap karyawannya, sebisa mungkin pemimpin membuat lingkungan kerja senyaman mungkin. Kemudian, pimpinan di MPP Nyawiji telah memberikan arahan serta bantuan kepada pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada pegawai ataupun contoh bekerja yang baik.

Adanya karyawan yang loyal dan berprestasi dalam suatu perusahaan akan mendukung kemajuan bersama. Pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi merupakan tanda apresiasi dari perusahaan dan bertujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan lainnya untuk bisa sukses. Namun, saat ini pemberian penghargaan kepada karyawan berupa reward ataupun hadiah yang ada di MPP Nyawiji belum dilakukan dengan maksimal. Padahal, menurut Handoko dalam (Mardiana & Saleh, 2021) reward merupakan bentuk penghargaan atas upaya memperoleh tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan, diperlukan pembinaan yang seimbang yaitu upaya merencanakan, mengorganisasikan, menggunakan, dan memelihara tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas secara efektif serta efisien. Diharapkan MPP Nyawiji agar lebih memaksimalkan dalam memberikan penghargaan terhadap karyawan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal dalam pencapaian kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk yang diukur berdasarkan tujuh kriteria kualitas pelayanan, dapat ditarik kesimpulan pelayanan publik MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik. MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk telah berpartisipasi dengan baik karena terpenuhinya kelima fokus penelitian dengan tujuh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi *self-esteem* (harga diri) yang dapat dikatakan cukup berkualitas dalam pelaksanaannya dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai, kinerja yang

menurun, dan belum terintegrasinya pelayanan di MPP sehingga menyebabkan terhambatannya pelaksanaan pelayanan. Dimensi *exceed expectation* (memenuhi harapan) yang dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan MPP nyawiji berkualitas baik ditandai dengan penyesuaian standar pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji walaupun masih ditemukan keterlambatan dalam pelayanan. Dimensi *recovery* (pembenahan) dapat disimpulkan berkualitas sangat baik ditandai adanya uji coba standart pelayanan, dan adanya tempat untuk kritik dan saran yang disediakan. Dimensi *vision* (pandangan ke depan) pada kualitas pelayanan MPP nyawiji dapat dikatakan sudah baik ditandai penyesuaian ataupun perombakan secara menyeluruh dipelayanan dengan berhasil mengsentralkan pelayanan publik di satu tempat atau terpusat walaupun terdapat kendala sinyal internet. Dimensi *improve* (perbaikan), kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah sangat baik ditandai Mal Pelayanan Publik Nyawiji terus menerus menyesuaikan perubahan pelayanan diwujudkan sistem pelayanan jemput bola dan pelayanan Mobil Keliling. Dimensi *care* (perhatian) terkait kualitas pelayanan MPP Nyawiji dapat disimpulkan berkualitas sangat baik ditandai senantiasa memberikan perhatian pada pelayanan dengan sikap yang baik, ramah, informatif, penuh simpatik serta dengan pemenuhan berupa fasilitas berupa mesin antrian dan ruang tunggu yang nyaman. Dimensi *empower* (pemberdayaan) dapat dikatakan cukup baik ditandai Mal Pelayanan Publik Nyawiji memberikan kegiatan pemberdayaan pendidikan dan pelatihan kepada petugas pelayanan guna meningkatkan performa kualitas pelayanan, kemudian menerapkan sistem “Transfer Of Knowledge”, serta dalam pemberian rangsangan berupa motivasi kerja kepada petugas dapat terealisasi dengan baik walaupun belum ada reward untuk karyawan/ pegawai berprestasi di MPP Nyawiji.

DAFTAR PUSTAKA

- Ate, Y. G. (2017). *Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Universitas Warmadewa.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156.
- Handayani, N. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Sumedang* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* Edisi Revisi. Gava Media.
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Visioner*, 12(2), 405–422.
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmadi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 528–551.
- Mardiana, A., & Saleh, A. (2021). Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2(1), 1–14.
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Sumposium Nasional*, 4(4), 548–568.
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Arizona State University.
- Nawangsari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 43–54.
- Onsardi, O. (2018). *Implementasi Empowerment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 th ed.). CV Alfabeta.
- Susyanto, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Keterlibatan Karyawan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kesiapan Untuk Berubah Dalam Menghadapi Perubahan Organisasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(1).
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39.