Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, November 2022, 8 (21), 416-427
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.7288363
p-ISSN: 2622-8327 e-ISSN: 2089-5364
Accredited by Directorate General of Strengthening for Research and Development
Available online at https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP

Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah
(Studi Deskriptif Mal Pelayanan Publik di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi)

Ismail Bagus Fauzi[1], Hanny Purnamasari[2], Kariena Febriantin[3]

[1]Mahasiswa Universitas Singaperbamgsa Karawang
[2,3]Dosen Universitas Singaperbamgsa Karawang

Received: 15 Oktober 2022
Revised: 17 Oktober 2022
Accepted: 19 Oktober 2022

Abstract

This study aims to determine and examine the quality of local government services (Descriptive Study of Public Service Malls at Lotte Mart Building, North Cikarang, Bekasi Regency). The theory used in this study is the service quality of Zeithaml in (2017, p. 11) where there are five dimensions which include physical evidence (tangibles), Reliability (Relliability), Responsiveness (Responsiviness), Assurance (Assurance) and Attention (Empathy). . The method used is descriptive qualitative research method, data collection technique is triangulation which includes interviews, observation and study of documentation of data then analyzed using the concept of analysis of reduction, presentation and conclusions drawn. The results of the research and discussion show that the quality of public services at the Public Service Mall (MPP) Bekasi Regency is not optimal because the building used is not able to accommodate many community visits, the community does not receive calls to fulfill public service rights, policies that have not led to the hospitality of persons with disabilities. and the use of the internet in the registration of public services at MPP is considered not yet able to reach all elements of society, especially the people of Bekasi Regency who are stuttering about technology

Keywords: *Public Service, MPP, Bekasi, Quality, Goverment*

(*) Corresponding Author: 1810631180103@student.unsika.ac.id

How to Cite: Fauzi, I., Purnamasari, H., & Febriantin, K. (2022). Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *8*(21), 416-427. https://doi.org/10.5281/zenodo.7288363

PENDAHULUAN

Selama kurun waktu satu dekade terakhir organisasi Civil Society termasuk didalamnya lembaga pemerintah atau swasta terus dituntut untuk mampu melahirkan gebrakan baru yang mampu mengefektifkan pelayanan kepada para anggotanya (Alfaisyarain, 2018). Konsep pelayanan publik yang terus berinovasi tersebut menurut Alfian Pratama (2021) tidak hanya dituntut berkembang ditataran global, nasional saja melainkan juga menyebar kebeberapa daerah.

Pelayanan publik yang baik selalu mempunyai orientasi terhadap kepentingan masyarakat, karena menurut Hayat dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik (2017, hal. 3) Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketentuan dan persyaratan

penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama.

Berdasarkan amanah yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan amanah yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 12 Mall Pelayanan Publik ini diperlukan suatu pelayanan yang meterpadukan antara pelayanan Lembaga dan pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota yang berada pada suatu tempat dalam kesatuan sistem yang bertujuan

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Memperpendek proses pelayanan
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau
5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

Atas penjelasan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maka terdapat penegasan jika pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yakni pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karenanya tantangan bagi instansi pemerintah adalah pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima.

Berkaitan dengan hal itu, Pemerintah Republik Indonesia melakukan upaya percepatan dan ketepatan dalam pelayanan publik melalui konsep Mall Pelayanan Publik yang dipelopori oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Konsep Mall Pelayanan Publik sendiri merupakan adopsi dari pemikiran Asan Xidmat milik negara Azerbaijan, dimana Mal Pelayanan Publik memberikan solusi atas pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan dalam satu tempat, masyarakat hanya perlu mendatangi satu lokasi guna memenuhi semua keperluan pelayanan publik (Alvionita, 2020).

Menurut Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelanggaraan Mall Pelayanan Publik, diseebutkan jika Mall Pelayanan Publik merupakan tenpat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas

barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Mall Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan penanaman terpadu satu pintu. Ruang lingkup Mall Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah atau Swasta. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan Kementerian/Pemerintah Daerah lainnya. Berdasarkan dalam nota kesepahaman ditindaklanjuti melalui perjanjian kerja sama dengan beberapa pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas. Penggunaan dan pemanfaatan sarana/prasana dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Suwanda, 2021).

Selain itu, Mall Pelayanan Publik juga merupakan salah satu solusi atas Peraturan Pemerintah Daerah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dimana pemerintah daerah diharuskan mampu untuk menjadi perantara dan pembaharu dalam sistem pelayanan yang langsung bisa dirasakan oleh masyarakat secara luas dan langsung. Salah satu daerah yang mengembangkan konsep Mal Pelayanan Publik adalah Pemerintah Kabupaten Bekasi yang berlokasi di Gedung Lotte Mart, Cikarang Utara.

Mall Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Bekasi merupakan turunan inovasi kebijakan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menanggulangi permasalahan pelayanan satu pintu kepada masyarakat Kabupaten Bekasi yang terus mengalami peningkatan. Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sama halnya dengan Kota atau Kabupaten lain di Indonesia yakni berbasis pada teknologi informasi sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses dan menjaga transparansi dari sebuah layanan publik.

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi mempunyai 124 jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Bekasi dengan 21 instansi yang ada didalamnya. Jumlah kunjungan pada website resmi Mall Pelayanan Publik Bekasi tercatat rata-rata harian mencapai ribuan masyarakat, sementara kunjungan langsung ke Gedung Mall Pelayanan Publik dikisaran ratusan warga Kabupaten Bekasi dengan rata-rata kunjungan setiap bulannya pada tahun 2021 dan 2022 mencapai puluhan ribu, seperti pada bulan April 2022 yang telah tercatat 1534 warga (Pemerintah Kabupaten Bekasi, 2022). Guna mendapatkan pelayanan dari MPP, masyarakat Kabupaten Bekasi dapat melalui dua tahapan yakni datang dan mendata diri secara langsung di Gedung Lotte Mart, Cikarang Utara serta mendaftar layanan diaplikasi MPP yang dapat diunduh melalui appstore.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Agus Subarsono dalam (Dwiyanto, 2005, hal. 141) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang membutuhkan administrasi kependudukan dalam pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat pindah domisili dan lain-lain.

Sedangkan berdasarkan Pasal 1 (ayat) 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegitan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegitan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu yang kesatu, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk serta surat-surat lainnya (Mahmudi, 2007, hal. 70)

Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2017, hal. 11) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dikaji atau dianalisis melalui lima dimensi yang meliputi bukti fisik (tangibles), Kehandalan (Relliability), daaya tanggap (Relliability), Jaminan (Assurance) dan Perhatian (Empathy). Dengan penjabaran dari kelima dimensi itu adalah sebagai berikut

1. *Reliability* (kehandalan)

   Dimensi ini merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki pegawai dengan menunjukkan terhadap layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggan sehingga menyediakan pelayanan yang terpercaya. Variabel indikator dalam dimensi kehandalan meliputi kepuasan masyakat dan keakuratan pelayanan publik yang diberikan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Dimensi ini adalah kesadaran dan kesanggupan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tentunya tepat waktu. Dimensi Responsiveness menegaskan pada perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan konsumen, pertanyaan, dan masalah yang terjadi. Variabel dari daya tanggap adalah tanggungjawab, pencapaian dan kinerja para pegawai untuk mencapai tujuan.
3. *Assurance* (jaminan)

   Dimensi ini merupakan sikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap yang dapat dipercaya dan memilikinya pengetahuan luas dan kemampuan mengatasi permasalahan pelanggan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Variabel indiktor dalam dimensi jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat

dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan

4. *Empathy* (empati)

   Dimensi ini yaitu sebuah sikap tegas, tulus dan perhatian pada konsumen yang meliputi sikap perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi. Pada intinya dimensi empathy ini berfokus pada jalinan hubungan dan komuniksi yang berjalan lancar dan baik. Variabel indikator dalam empati meliputi mengenai bagaimana pegawai mampu menghubungkan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

   Dimensi ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi visual, kualitas pelayanan berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Variabel dari dimensi produk-produk fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif atau menurut Sugiyono penelitian yang memberikan penjelasan data yang didapat dari hasil pengamatan dan tujuannya mempertegas serta memperkuat suatu teori, hingga memperoleh informasi mengenai keadaan saat sekarang yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang diamati dari orang-orang yang diteliti, sekarang ini harus memiliki fakta-fakta atau tampak sebagaimana mestinya. Metode deskriptif kualitatif dipilih oleh peneliti karena dirasa relevan untuk mengetahui dan mengkaji tentang permasalahan sosial yang berkenaan dengan penelitian Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah (Studi Deskriptif Mal Pelayanan Publik di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi) oleh karenanya fakta-fakta ini akan diungkap oleh peneliti agar menghasilkan narasi deskriptif melalui tringulasi teknik pengambilan data penunjang dalam merode kualitatif

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017) dilakukan dalam kondisi yang alamiah, dengan menggunakan empat metode atau teknik dalam pengambilan data. Adapun keempat metode itu adalah wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi atau gabungan dari ketiganya. Penelitian ini menggunakan jenis triangulasi dalam mendapatkan data. Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sugiyono menjelaskan bahwa teknik analisis data dilakukan sebelum terjun ke lapangan dan beralngsung terus hingga penelitian mendapatkan hasil yang dituju. Adapun penjabaran dari sebelum dan ketika di lapangan adalah sebagai berikut sehingga dalam penelitian ini menggunakan

analisis data Miles dan Huberman yang didalamnya terdapat tiga tahapan yang meliputi reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data hasil penelitian, penulis mengkaji permasalahan tentang Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah (Studi Deskriptif Mal Pelayanan Publik di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi) yang dikaji menggunakan teori kualitas pelayanan publik kualitas pelayanan dari Zeithaml dalam Hardiansyah, (2017, hal. 11) dengan 5 (lima) dimensi, yaitu (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) kehandalan (*relliability*), (3) daya tanggap (*responsiviness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) perhatian (*empathy*)

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

   Dimensi *tangible* ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam memberikan layanan terbaiknya yang bisa dilihat dan dirasakan secara langsung atau nyata oleh pelanggan/masyarakat baik berupa kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat penyedia pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, maupun kemudahan akses pelanggan/masyarakat dalam permohonan pelayanan. . Variabel dari dimensi produk-produk fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

   Namun terdapat permasalahan pada Mal Pelayanan Publik pada infrastruktur gedung, dimana menurut Ketua Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bekasi dalam (Syah, 2021) menyatakan bahwa perlu adanya dorongan dari pihak eksekutif mengenai penambahan ruang karena masih dinilai belum mampu menampung banyak masyarakat Kabupaten Bekasi yang datang untuk melakukan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi. Kondisi ini merupakan bagian dari permasalahan *tangibles* atau produk fisik dalam pelayanan publik yang mengarah pada indikator infrastruktur sarana/prasarana.

   Belum optimalnya kelayakan gedung dinilai merupakan suatu permasalahan penting karena Menurut Vitruvius di dalam bukunya De Architectura, Bangunan yang baik haruslah memiliki keindahan atau estetika (Venustas), kekuatan (Firmitas), dan kegunaan atau fungsi (Utilitas). Sehingga bangunan tidak hanya sekedar berdiri saja, melainkan harus mempunyai tiga unsur yang disebutkan diatas sehingga Gedung MPP tidak hanya berorientasi pada estetikanya saja melainkan juga kegunaan atau fungsi untuk melakukan pelayanan yang mampu menampung banyak masyarakat Kabupaten Bekasi yang akan melakukan kunjungan.

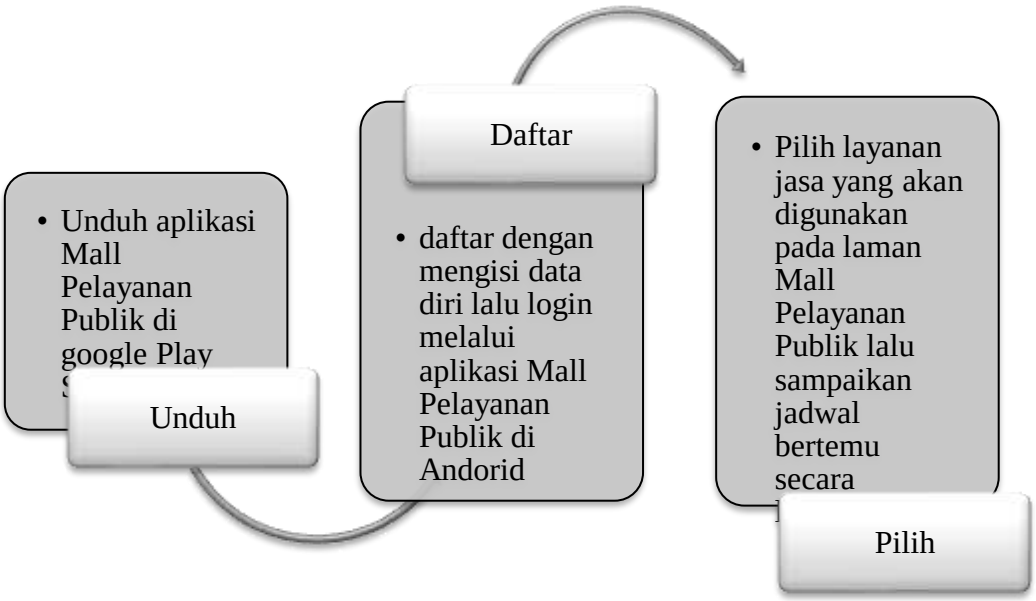
2. *Relliability* (Kehandalan)

   Dimensi ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pelanggan/ masyarakat baik dengan kecermatan dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas (SOP), kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. ketepatan waktu petugas layanan, tata antrian layanan,

keramahan petugas layanan, maupun tidak membeda-bedakan atau diskriminasi terhadap pelanggan/masyarakat. Variabel indikator dalam dimensi kehandalan meliputi kepuasan masyakat dan keakuratan pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bahwa masyarakat dinilai puas dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara peneliti dengan salahsatu warga Kabupaten Bekasi yang menyatakan bahwa mereka dimudahkan dalam mengakses layanan publik dari satu pintu di Mal Pelayanan Publik. Hal ini juga dapat dilihat dari adanya antusias kunjungan masyarakat ke Mal Layanan Publik, misalnya pada Bulan April tahun 2022 yang telah tercatat 1534 warga.

Guna mendapatkan pelayanan dari MPP, masyarakat Kabupaten Bekasi dapat melalui dua tahapan yakni datang dan mendata diri secara langsung di Gedung Lotte Mart, Cikarang Utara serta mendaftar layanan diaplikasi MPP yang dapat diunduh melalui appstore. Adapun alur mendaftar layanan pada MPP Kabupaten Bekasi akan penulis gambarkan dalam bentuk bagan 1.1, berikut



Bagan 1. Alur layanan di aplikasi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi
Sumber: MPP Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan bagan diatas, alur layanan pada MPP diharapkan mampu memberi kemudahan bagi masyarakat dengan cara membuat jadwal keluhan atau melengkapi administrasi kependudukan melalui sistem digital tanpa perlu datang secara langsung ke Gedung layanan pemerintah setempat. Selain itu, data masyarakat yang akan melakukan pelayanan pada MPP dapat diketahui setiap harinya di website resmi MPP Kabupaten Bekasi.

Adanya masyarakat Kabupaten Bekasi yang belum menerima panggilan untuk melakukan pemenuhan hak layanan publik oleh pegawai

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi merupakan bagian permasalahan dari segi pelayanan publik indikator *reabillity* atau kehandalan yang mencakup variabel kepuasan masyarakat atas kinerja dari para pegawai MPP Kabupaten Bekasi dimana pada tahun 2021 terdapat setidaknya 300 masyarakat yang tidak terpanggil untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal pemenuhan hak layanan publik

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi untuk mewujudkan keinginan petugas layanan untuk mendukung penyediaan layanan reaktif dengan merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, melayani dalam waktu yang tepat, dan merespon semua keluhan pelanggan/masyarakat. Variabel dari daya tanggap adalah tanggungjawab, pencapaian dan kinerja para pegawai untuk mencapai tujuan.

Mengingat Peraturan Bupati Bekasi Nomor 8 Tahun 2019 telah diterapkan sejak tahun 2019 yang dibarengi dengan pembukaan pelayanan publik pada MPP di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi sejak 17 November 2021 tentunya ada perubahan kualitas pelayanan yang terintegrasi di PTSP pada DPMPTSP, dilihat dari peningkatan pelayanan pada tabel berikut

Tabel 1. Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Yang Diterbitkan Sebelum dan Sesudah Pelayanan Publik MPP di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi

No.	Jenis Layanan	Sebelum MPP 2021		Setelah MPP 2022	
		terlayani	Tidak	Terlayani	Tidak
1	Layananan DPMTPSP	136	163	361	100
2	Layananan Samsat	768	21	3101	385
3	Layananan Disdukcapil	412	21	1352	1050
4	Layananan BPN	175	4	351	38
5	Layananan Ketenagakerjaan	-	-	-	-
6	Layananan DJP Jabar II	111	5	125	36
7	Layananan Kapolres	304	78	1004	830
8	Layananan Kemenag	43	22	-	-
9	Layananan Kejaksaan	5	1	-	-
10	Layananan Kantor POS	21	4	683	6
11	Layananan Dinkes	1929	51	1069	134
12	Layananan Bea Cukai	-	-	93	19
13	Layananan BPJS Ketenagakerjaan	163	13	-	-
14	Layananan BPJS Kesehatan	1117	11	7356	4
15	Layananan Bank BJB	-	-	387	71
16	Layananan Pengadilan Cikarang	39	3	-	-

No.	Jenis Layanan	Sebelum MPP 2021		Setelah MPP 2022	
		terlayani	Tidak	Terlayani	Tidak
17	Layananan Persero Taspen	-	-	1	-

Sumber: MPP Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 tentang Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Yang Diterbitkan Sebelum dan Sesudah Pelayanan Publik MPP di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi dapat dijelaskan bahwa terdapat kenaikan jumlah pengaduan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik setelah MPP, meskipun terdapat beberapa elayanan yang mengalami penurunan seperti Kantor Pos dan Kantor Agama Kabupaten Bekasi.

Pelayanan MPP Kabupaten Bekasi berdasarkan capaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih mempunyai permasalahan pada indikator responsifitas pegawai, dimana ditahun 2021 27516 kunjungan namun terdapat sekitar 3000an masyarakat yang belum terpanggil untuk mendapatkan layanan publik sebagaimana yang mereka harapkan, kondisi ini tentu merupakan permasalahan kesiapan yang kurang matang dari pegaawai Mal Pelayanan Publik untuk memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Bekasi

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi untukmeningkatkan kepercayaan pelanggan/masyarakat dengan memberikan kepastian/jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan (Pasal 12 Perbu Bekasi Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Bekasi bahwa jangka waktu pelayanan PTSP ditetapkan paling lama 7 hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Non Perizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya dalam Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah, memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan dan rasa tulus membantu tanpa pamrih atau menerima imbalan dalam bentuk apapun, dan memberikan jaminan legalitas. Variabel indiktor dalam dimensi jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan

Berdasarkan hasil penelitian dari sisi indikator asuransi atau jaminan Pelayanan di MPP juga dirasa belum ramah terhadap kaum ibu hamil dan penyandang disabilitas, karena tidak adanya bentuk layanan sosial bagi mereka di aplikasi dan belum baiknya infrastruktur penunjang yang dapat memberi kenyamanan dan keamanan bagi para penyandang disabilitas maupun ibu hamil ketika melakukan layanan di Gedung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi

5. *Emphaty* (Perhatian)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi membangun hubungan, komunikasi yang baik, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan/masyarakat dengan melayani

dengan sopan santun dan ramah-tamah, menghargai setiap pelanggan, mendahulukan kepentingan pelanggan, dan melayani dengan tidak diskriminatif. Variabel indikator dalam empati meliputi mengenai bagaimana pegawai mampu menghubungkan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Meskipun Mal Pelayanan Publik dinilai sebagai gebrakan reformasi birokrasi yang efektif dan effesien, namun dalam perjalanannya masih ditemukan ketidak sesuaian antara harapan dengan realita lapangan atau GAP, seperti kemudahan pelayanan publik yang belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Bekasi dimana terdapat kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya atau bahkan tidak mengerti mengenai digitalisasi layanan publik angka pada kelompok ini didominasi oleh golongan usia renta, sehingga hal ini termasuk dalam permasalahan empati dalam pelayanan publik indikator hubungan dan komunikasi yang belum mencakup keseluruhan masyarakat yang dituju.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah (Studi Deskriptif Mal Pelayanan Publik di Gedung Lotte Mart Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi) yang dikaji menggunakan teori kualitas pelayanan publik kualitas pelayanan dari Zeithaml dalam Hardiansyah, (2017, hal. 11) dengan 5 (lima) dimensi, yaitu (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) kehandalan (*relliability*), (3) daya tanggap (*responsiviness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) perhatian (*empathy*), maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut

1. Dari dimensi bukti fisik Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dinilai masih belum optimal karena Gedung yang dijadikan sarana pelayanan publik tidak mampu menampung banyak masyarakat yang berkunjung untuk melakukan pelayanan publik
2. Dari dimensi kehandalan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi sudah menggunakan aplikasi internet dan dibuatnya mekanisme sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik di Kabupaten Bekasi
3. Dari dimensi daya tanggap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dinilai belum optimal karena masih adanya masyarakat yang sudah mendaftar namun belum mendapatkan panggilan untuk memenuhi pelayanan publik
4. Dari dimensi perhatian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dinilai belum ramah terhadap sebagian kelompok masyarakat, diantaranya adalah penyandang disabilitas dan ibu hamil
5. Dari dimensi perhatian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bekasi dinilai belum optimal karena penggunaan internet untuk mendaftar tidak mampu menjangkau seluruh elemen masyarakat, salahsatunya adalah generasi orang tua yang minim pengetahuan tentang digitalisasi

DAFTAR PUSTAKA

Alfaisyarain, M. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.* Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian.* Jakarta: Rhineka Cipta.

Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset.* Jakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fanar, A. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda.* Bantul: Kreasi Wacana.

Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Bina Media.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Ndaraha, T. (2014). *Metodologi Ilmu Pemerintahan.* Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian.* Bandung: CV Alfabeta.

Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Suwanda, D. (2021). Mal Pelayanan Publik. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Jurnal dan Skripsi :

Al-Farisi, F. (2020). Peningkatan Pelayanan Pernikahan Berbasis Mall Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (KUA) Perspektif Mashlahah Mursalah. *Journal of Family Studies Sakina, Vol 4 No 1*, 40-47.

Alvionita, I. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mallpelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio), Vol. 2 No. 1*, 33-38.

Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaran Mall Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), Vol. 4 No. 1*, 136-142.

Malia, N. (2021, November 3). *Inovasi Mall Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh.* Retrieved from Respiratory UIN Rainiry: https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18557

Pratama, A. (2021, Desember 12). *Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (Mpp) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.* Diambil kembali dari Respiratory FISIP Unismuh: https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/18901-Full_Text.pdf

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Coopetition, Vol. 11 No. 2*, 165-178.

Internet :

Pemerintah Kabupaten Bekasi. (2022, April 4). *Statistik Pelayanan MPP Kabupaten Bekasi*. Retrieved from MPP Kabupaten Bekasi: https://mpp.bekasikab.go.id/statistik

Syah, P. K. (2021, November 26). *DPRD Kabupaten Bekasi usul MPP Mandiri optimalkan layanan*. Retrieved from ANTARA Kantor Berita Indonesia: https://www.antaranews.com/berita/2548005/dprd-kabupaten-bekasi-usul-

mpp-mandiri-optimalkan-layananhttps://beritacikarang.com/dewan-minta-mal-pelayanan-publik-kabupaten-bekasi-punya-gedung-sendiri

Peraturan dan Perundang-undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelanggaraan Mall Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik

Peraturan Pemerintah Daerah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah