

SKRIPSI
HIERARCHICAL SERVICE QUALITY MODEL DI MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BARRU

FIRNA MUTHMAINNAH
E011201089



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR
2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

FIRNA MUTHMAINNAH. HIERARCHICAL SERVICE QUALITY DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BARRU (dibimbing oleh Prof. Dr. Sangkala, M.Si dan Nuralamsyah Ismail, S.Sos, M.A)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Hierarchical service quality* di mal pelayanan publik Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan teori Hierarchical service quality (2001) yang terdiri atas tiga indikator yaitu kualitas interaksi, kualitas fisik dan kualitas keluaran. Model yang dikembangkan oleh Brady-Cronin ini memiliki tiga dimensi yaitu keandalan (reliability), tingkat respon (responsiveness) dan empati (empathy). Pendekatan penelitian menggunakan kualitatif dengan tehnik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan Hierarchical service quality di mal pelayanan publik belum optimal. Pada indikator pertama, kualitas interaksi sudah dikatakan cukup baik dikarenakan pegawai sudah mengetahui bagaimana bersikap dan berperilaku yang baik terhadap masyarakat penerima layanan. Pada indikator kedua, Kualitas lingkungan dapat dikatakan kurang optimal, dimana pada sub indikator social factor terdapat hambatan pada kepuasan masyarakat yang didasarkan pada perbandingan yang dilakukan masyarakat penerima layanan terhadap pengalaman yang mereka terima dengan apa yang rekan atau saudara mereka alami saat melakukan sebuah pelayanan di mal pelayanan publik. Indikator terakhir, yaitu kualitas luaran yang dilihat dari waiting time, masyarakat merasa bahwasanya di mal pelayanan publik untuk waktu tungguanya sangat kurang. Pada penelitian ini belum mencakup keseluruhan indikator dari teori Brady dan Cronin sehingga dapat dikatan belum optimal.

Kata Kunci: Hierarchical service quality; Mal Pelayanan Publik



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

FIRNA MUTHMAINNAH. HIERARCHICAL SERVICE QUALITY IN PUBLIC SERVICE MALLS OF BARRU REGENCY (supervised by Prof. Dr. Sangkala, M.Si and Nuralamsyah Ismail, S.Sos, M.A)

This study aims to analyze the Hierarchical service quality in public service malls of Barru Regency. This study uses the theory of Hierarchical Service Quality (2001) which consists of three indicators, namely interaction quality, physical quality and output quality. The model developed by Brady-Cronin has three dimensions, namely consistency (reliability), response level (responsiveness) and empathy (empathy). The research approach uses qualitative with data collection techniques, namely observation, interviews, and document reviews. The results of the study indicate that the Hierarchical service quality in public service malls is not optimal. In the first indicator, the quality of interaction is said to be quite good because employees already know how the policies and behave well towards the community receiving services. In the second indicator, Environmental quality can be said to be less than optimal, where in the social factor sub-indicator there are obstacles to public satisfaction based on compensation made by the service recipient community for the experience they receive with what their colleagues or relatives experience when doing a service at a public service mall. The last indicator, namely the quality of output seen from the waiting time, the community feels that in the public service mall the waiting time is very lacking. This study has not covered all indicators of Brady and Cronin's theory so it can be said to be less than optimal.

Keywords: Hierarchical service quality; Public Service Mall



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firna Muthmainnah

NIM : E011201089

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Hierarchical Service Quality Model Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru*" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Firna Muthmainnah



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : FIRNA MUTHMAINNAH
Nim : E011201089
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : *Hierarchical Service Quality Model Di Mall Pelayanan Publik
Kabupaten Barru*

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 12 Agustus 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof .Dr. Sangkala, M.Si
NIP 196311111991031002

Pembimbing II

Nuralamsyah Ismail, S.Sos., M.A

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

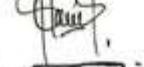
Nama : Fima Muthmainnah
NIM : E011201089
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : *Hierarchical Service Quality Model Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten
Barru.*

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 12 Agustus 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Dr. Sangkala M.Si
Sekretaris : Nuralamsyah Ismail, S.Sos., M.A
Anggota : 1. Prof. Badu Ahmad M.Si
2. Dr. Muh.Tang Abdullah, S.Sos, MAP

()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah segala puji bagi **ALLAH SWT** yang telah memberikan nikmat, ridho, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Hierarchical Service Quality Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru**” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan banyak mengalami kendala. Namun berkat rahmat **ALLAH SWT** dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Kendala - kendala yang dihadapi dapat diselesaikan. Olehnya itu, penulis sangat mengharapkan dan terbuka terhadap saran dan kritikan yang membangun untuk menyempurnakan karya ini kedepannya.

Limpahan rasa hormat, kasih sayang, cinta dan terima kasih yang tulus setulusnya kepada orang tua saya Ayahanda **Fahril**, Ibunda **Fitriani** yang selama hidupnya banyak memberikan kasih sayang, doa, dukungan, semangat, saran dan dorongan yang tiada henti hentinya kepada penulis.

Pada kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.

4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Sangkala, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Nuralamsyah Ismail, S.Sos, M.A** selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** dan **Prof. Badu Ahmad M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. Terima kasih kepada **PENA 2020** atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga apa yang kita harapkan dapat tercapai dan sukses selalu. PENA Melukis Asa, Meraih Cita, Goreskan Sejarah.
10. Terima kasih kepada teman - teman **GLORIES 20** yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini
11. Terima kasih kepada teman - teman **HOTSPOT** yang sudah membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. sukses untuk kita semua

12. Terima kasih yang tak terhingga kepada **WARGA TIKTOK (Aidil dan Agus)** yang senantiasa mendukung penulis, terima kasih telah mendengar keluh kesah selama masa perkuliahan. Sukses selalu untuk kita semua
13. Terima kasih kepada sahabat saya **MUH. FADIL PRASETYO** yang sangat menantikan moment ini melebihi penulis sendiri, terima kasih atas segalanya.
REST IN PEACE BROO
14. Terima kasih kepada **Warga KKNT 110. Pertanian - Perkebunan - Peternakan Selayar (Taufan, Hasan, Reza, Riska, Marni, Fiqa, Vivie)** semoga pertemanan tidak terputus sampai kapanpun dan menjadikan kita semua sodara.
15. Terima kasih kepada **kak Dyandi dan Kak sahrul** yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. sukses selalu untuk kakak kakak yang telah berpartisipasi dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
16. Terima kasih kepada teman - teman tercinta **SAHABAT DAN DAMAI (Huda, Ummul, Sepia, Madina, Nurfa, Lisa)** yang telah membantu dan menyemangati penulis.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu yang selalu memberikan doa kepada penulis hingga penyusunan skripsi ini.
18. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah walaupun sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut untuk dibanggakan untuk diri sendiri

Makassar, 21 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I. 2 Rumusan Masalah	10
I. 3 Tujuan Penelitian.....	10
I. 4 Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1 Konsep Pelayanan Publik.....	12
II. 1.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
II. 1.2 Indikator Pelayanan Publik.....	15
II. 1.3 Standar Pelayanan Publik.....	18
II. 1.4 Klasifikasi Pelayanan Publik	21
II. 2 Konsep Kepuasan Masyarakat	23
II. 2.1 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	23
II. 2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	26
II. 2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	29
II. 2.4 Metode Pengukuran Kepuasan.....	30
II.3 Mal Pelayanan Publik	33
II.4 Penelitian Terdahulu.....	35
II.5 Kerangka Konseptual	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
III.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	41
III.2 Fokus Penelitian.....	41
III.3 Lokasi Penelitian	43
III.4 Informan Penelitian.....	44
III.5 Sumber Data	44

III.6 Teknik Pengumpulan Data	45
III.7 Teknik Analisis Data	45
BAB IV	48
Pembahasan dan hasil	48
IV.1 Gambaran Umum	48
IV. 2 Hasil Penelitian	57
IV. 3 Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V	92
VI. 1 Kesimpulan	92
VI. 2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Barru 2022	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. Luas daerah menurut kecamatan di Kab.Barru	55
Tabel 4. Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Barru	56
Tabel 5. Jumlah pengunjung di MPP Kab.Barru	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	40
Gambar 2 Seleksi Front Office Mal Pelayanan publik Kabupaten Barru	65
Gambar 3 Service Excellence Front Office	65
Gambar 4 Interaksi pegawai dan masyarakat penerima layanan	66
Gambar 5 Website Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru.....	73
Gambar 6 Ruang Tunggu Mal Pelayanan Publik.....	74
Gambar 7 Rapat Penentuan Layout Penempatan Instansi	75

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Berdasarkan penjabaran Worldometer dari data terbaru PBB, Indonesia merupakan negara berkembang yang berada pada urutan ke- empat penduduk di dunia yakni sebesar 278,090,092 dengan luas wilayah 1.811.570 km persegi (Woldometers, 2023). Meninjau data tersebut tentunya hal ini akan menjadi tantangan dalam pengimplementasian pelayanan publik dikarenakan persentase penduduk sebesar 1,07% pertahunnya (Wordometers, 2023). Indonesia menerapkan peraturan perundang undangan mengenai pelayanan publik, Mulai dari amandemen UUD 1945 sampai dengan dikeluarkannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 25 tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil dan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan serta harapan Masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat bergantung terhadap manajemen administrasi publik yang efektif. Ini mencakup pengelolaan anggaran yang efisien, pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan program, penggunaan sumber daya manusia yang terampil, dan pengambilan keputusan berdasarkan bukti.

Namun pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif

dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan publik dikarenakan peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat penting. Hal ini disebabkan karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas setiap saat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pemerintah harus bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menawarkan layanan yang terbaik. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, sehingga pelayanan publik harus difokuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Berdasarkan hasil penilaian yang dikeluarkan oleh OMBUDSMAN RI tahun 2023, penerapan pelayanan publik di Indonesia secara umum masih dalam kategori buruk. Dijelaskan bahwa Potret pelayanan publik kita yang ditandai dengan penundaan pelayanan yang tinggi, mahal (pelayanan tidak tepat waktu) dan petugas yang tidak kompeten. Selain itu, banyak faktor penyumbang buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, mulai dari rendahnya jumlah SDM petugas layanan yang berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. Serta banyaknya pungutan liar yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang dimana konsep pelayanan prima itu semestinya transparan.

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa Ombudsman RI sebagai pengawas

pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%). Dimana Memang jumlah yang meraih zona hijau ini telah meningkat dari tahun 2021. Pada tahun 2021, jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebanyak 179 instansi, naik menjadi 272 instansi di tahun 2022. Namun untuk zonasi kuning mengalami penurunan dari 316 instansi di tahun 2021 menjadi 250 instansi di tahun 2022. Begitu juga dengan zonasi merah juga mengalami penurunan, dari 92 instansi di tahun 2021 menjadi 64 instansi di tahun 2022.

Hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan Kabupaten/Kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Sehingga perlu komitmen di setiap unit layanannya agar berupaya meningkatkan kualitas dengan memenuhi standar pelayanan. Tentunya, dapat dikatakan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan berbagai kondisi yang masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang sehingga pemerintah senantiasa terus mencari metode serta pola pelayanan yang bisa diterapkan di Indonesia. Melihat kondisi pelayanan publik semakin buruk saat ini pemerintah

sedang giat-giatnya melaksanakan perbaikan disegala lini birokrasi ke pemerintahannya. Berbagai usaha ditempuh oleh pemerintah demi mewujudkan suatu organisasi yang bersih dan mengintegrasikan prinsip-prinsip good and clean governance di dalamnya. Usaha-usaha juga terus dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu reformasi birokrasi didalam pelayanan publik adalah munculnya inovasi mal pelayanan publik, yang ditandai dengan dikeluarkannya kebijakan oleh pemerintah. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik. Mal layanan publik dirancang untuk memudahkan masyarakat umum mendapatkan pelayanan dari penyedia layanan di satu lokasi baik itu pelayanan perizinan, non perizinan dan informasi pelayanan/pengaduan layanan yang ada di mal pelayanan publik. Keberadaan mal pelayanan publik ini meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan daerah serta pelayanan Badan usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah ataupun Swasta. Aturan yang diatur berdasarkan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Barru dan Bupati Barru yang telah menetapkan Perda No. 5 Tahun 2011 yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaksanaan pelayanan publik di kabupaten barru.

Pembentukan Mal Pelayanan Publik ini dilatar belakangi oleh fakta bahwa pelayanan terpadu yang telah dikembangkan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah telah memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat.

Oleh karena itu, integritas pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah kedalam satu gedung layanan sangat penting dikarenakan Pelayanan terpadu telah mencapai generasi ketiga dengan adanya Mal Pelayanan Publik. Perlu diketahui, generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang kemudian dikembangkan menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran Mal Pelayanan Publik sebagai generasi ketiga dapat memayungi Pelayanan Terpadu Satu Pintu tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Namun sebaliknya peran pelayanan terpadu satu pintu justru diperluas sebagai motor penggerak Mal Pelayanan.

Kabupaten Barru merupakan salah satu kabupaten yang turut ambil bagian dalam pengawasan terhadap isu regulasi dan efisiensi tersebut Melalui Mal Pelayanan Publik Masiga Center. Pemerintah Kabupaten Barru meluncurkan Mal Pelayanan Publik Masiga center sebagai langkah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan unggul agar lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Mal Pelayanan Publik memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan berkualitas tinggi terkait perizinan dan isu-isu lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh manfaat dari pelayanan yang lebih baik dan efektif. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah kabupaten barru merancang dan membangun mal pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di kabupaten barru. Dalam perkembangan mal pelayanan publik ini didirikan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di kabupaten barru. Dalam perkembangan mal pelayanan publik ini didirikan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik. pelayanan publik yang mudah, cepat, transparan dan akuntabel. Mal pelayanan publik kabupaten barru menawarkan 108 produk pelayanan dari 24 instansi yang ada di kabupaten Barru.

Namun berdasarkan data dan hasil observasi awal yang dilakukan terdapat

perbedaan antara hasil penilaian dan kenyataan yang terjadi. Hal ini juga digambarkan oleh OMBUDSMAN RI bahwa penyelenggara MPP adalah organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang penanaman modal. Namun di beberapa daerah penyelenggara MPP belum seragam, Ada juga yang dikoordinir oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, MPP sepertinya hanya sekedar formalitas dimana Pemerintah daerah hanya sekedar memiliki MPP namun Sulit diakses oleh kelompok rentan. Selain itu, gerai hanya diisi oleh beberapa dinas sehingga Masyarakat akhirnya masih bolak-balik sehingga MPP masi dianggap belum memberi kemudahan. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan penataan terhadap MPP yang belum sesuai dengan ketentuan yang ada.

Berdasarkan hasil laporan survei kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP) Kabupaten Barru periode April – Juni tahun 2022.

**TABEL 1.1 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI DPMPTSP
KABUPATEN BARRU 2022**

NO	Unsur Pelayanan	Rata – Rata
1	Kesesuaian Persyaratan	3,55
2	Prosedur Pelayanan	3534
3	Kecepatan Pelayanan	3,400
4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,925
5	Kesesuaian Pelayanan	3,450
6	Kompetensi Petugas	3,500
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,625
8	Penanganan Pengaduan	3,575
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,900

Kategori: Sangat Baik (90,5)

Sumber: *Survey kepuasan masyarakat di DPMPSTSP Kab.Barru*

Berkaitan hal tersebut, dalam hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2022 di mal pelayanan publik dapat dikategorikan sangat baik namun kenyataannya berdasarkan perspektif dari masyarakat, pelayanan publik di MPP masih dalam kategori kurang. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti permasalahan pertama yang ditemukan adalah dari segi pelayanan yang masih berbelit-belit dikarenakan adanya kepengurusan dokumen baik di kantor desa atau kecamatan yang belum dilimpahkan ke mal pelayanan publik, hal inilah yang membuat masyarakat berspekulasi dalam proses penyelesaian berkas cenderung berbelit belit sehingga membuat masyarakat merasa malas untuk mengurus sendiri dan lebih memilih untuk menggunakan jasa orang lain yang memiliki akses lebih dekat ke oknum pegawai. Permasalahan kedua adalah kurangnya informasi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pengurusan dokumen dikarenakan website mpp kab. barru tidak dapat diakses / error sehingga masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus mereka siapkan untuk mengurus suatu berkas. Sehingga hal ini membuat masyarakat harus datang terlebih dahulu ke mal pelayanan publik untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan. Permasalahan yang ketiga, pengurusan surat izin yang dianggap masih berbelit belit (waktu dan prosedur). Ketidakpastian waktu dan prosedur akan berdampak terhadap menurunnya keinginan investor dalam pengurusan perizinan usaha sehingga membuat para investor akan mencari tempat investasi lain yang prosesnya lebih jelas. Mereka menganggap mengurus surat izin di mal pelayanan publik membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di mal pelayanan publik kabupaten barru. Permasalahan Keempat, Ketidakpastian waktu

operasional beberapa gerai instansi yang berada pada mal pelayanan publik. Jam operasional di mal pelayanan publik 08.00 – 16.00 WITA (Senin – Jumat) akan tetapi ada beberapa pegawai yang terkadang terlambat datang sehingga banyak rangkap pekerjaan yang menghambat percepatan penyelesaian pelayanan. Setiap pelayanan yang diberikan pemerintah daerah dikatakan berhasil jika tercapainya kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan pada PP No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, unit layanan instansi pemerintah menggunakan indeks kepuasan masyarakat yang telah disiapkan sebagai panduan ketika menyusun indeks kepuasan Masyarakat. Tujuan dari indeks kepuasan ini adalah untuk melacak kinerja unit pelayanan dari waktu ke waktu dan berfungsi sebagai alat penilaian. Bagi masyarakat, IKM merupakan ukuran yang lengkap atas kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Rizky Subhan (2022), khususnya mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Mal Pelayanan Publik Kota Banjar Baru pada tahun 2022. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa IKM di Mal Pelayanan Publik Kota Banjar Baru masuk dalam kategori kinerja baik. Hal ini menunjukkan tingginya kualitas dari setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas mal pelayanan publik. Sehingga mayoritas masyarakat merasa puas dengan kinerja mal pelayanan publik Kota Banjarbaru.

Penelitian Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari dari tahun

2022 meneliti tentang kualitas pelayanan publik Mal Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa standar pegawai publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk sudah baik berdasarkan hasil penelitian, seperti yang ditunjukkan: 1) Self- esteem, yang tinggi mengingat jumlah pegawai yang sedikit dan tidak adanya integrasi layanan MPP Nyawiji. 2) Expectations: Meskipun ada penundaan layanan, layanan MPP berkualitas tinggi berkat modifikasi standar layanan. 3) Excellent recovery, yang dibuktikan dengan penerapan standar layanan dan ketersediaan bagian umpan balik 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.

Menurut temuan penelitian Stenly Rini Larano (2020), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 70,08, masuk dalam kategori rendah. dimana temuan SKM adalah 89,96, atau dalam kategori B (Baik), berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan DPMPSTSP Kabupaten Kepulauan Talaud. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan antara hasil survei yang diperoleh Stenly Rini Larano dengan DPMPSTSP Kabupaten Kepulauan Talaud.

Berdasarkan fenomena tersebut menunjukkan bahwa hal ini tidak sejalan dengan teori Dimensi untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan Hierarchical Service Quality Model (HSQM) (Brady & Croin, 2001). Didalam teori ini membahas 3 dimensi yaitu Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality), Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik (Physical Environment) dan Kualitas Keluaran (Outcome Quality). Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality) secara lebih rinci menjelaskan kualitas proses interaksi yang diukur melalui atribut-atribut sikap

(*attitude*), perilaku (*behavior*) dan ekspertise (*expertise*) yang dimiliki karyawan didalam melayani pelanggan. Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment*) membahas terkait atribut yang relevan terhadap lingkungan fisik yang mencakup atribut-atribut kondisi yang menyenangkan (*ambient conditions*), desain (*design*) dan faktor- faktor sosial (*social factors*). dan Kualitas Keluaran (*Outcome Quality*) membahas tentang atribut-atribut waktu tunggu (*waiting time*), *tangibles* dan *valence*.

Berdasarkan latar belakang tersebut yang dilakukan penulis dari pelayanan publik di MPP kabupaten barru, sehingga peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti secara mendalam mengenai Pelayanan publik dalam rangka memperbaiki dan mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di MPP kabupaten barru dalam judul skripsi “Hierarchical Service Quality Model Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru”

I. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang telah dijelaskan bagaimana Hierarchical Service Quality Model diterapkan dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Barru?

I. 3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang diajukan mempunyai sasaran atau tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti. Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan Hierarchical Service Quality Model Di Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Barru.

I. 4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi focus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Akademik Dengan melaksanakan penelitian ini, diharapkan berguna bagi semua kalangan akademisi secara umum, dan khususnya bagi akademisi administrasi publik sebagai bahan acuan atau rujukan bagi yang tertarik didalam bidang kajian ini.
2. Sebagai bahan masukan bagi semua pihak yang terkait yang membutuhkan referensi untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada di mal pelayanan publik kabupaten barru. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara objektif terkait instansi yang melakukan pelayanan di MPP mengenai Hierarchical Service Quality Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II. 1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan sebuah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*Legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*Welfare state*). Fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang bertanggungjawab terhadap bidang – bidang tersebut (Siagian, 2001: 128-129).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki 3 makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian Pelayanan (*Service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984: 22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah sebuah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud yang dimana hal tersebut tidak menghasilkan suatu kepemilikan sehingga proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan produk fisik. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus suatu hal yang diperlukan oleh seseorang yang kemudian pelayanan tersebut dapat diartikan sebagai:

perihal / cara melayani; Service / jasa yang sehubungan dengan jual beli barang dan jasa (Poerwadarminta, 1995: 571). Dari uraian diatas, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang diberikan untuk membantu masyarakat dalam hal menyiapkan ataupun mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Sinambela (2008: 5) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan serta menawarkan sebuah kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Banyak definisi dari berbagai sudut pandang yang dikemukakan dalam undang-undang maupun para ahli, namun terdapat batasan-batasan umum terkait pelayanan publik yang diberikan oleh suatu Lembaga atau manajemen. Menurut Mahmudi (2019:38) dijelaskan bahwa segala aktivitas yang didalamnya menyangkut layanan yang dijalankan oleh pelaksana pelayanan publik guna untuk mengupayakan sebuah pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Bab I ayat (1) UU No. 25 / 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik.

Menurut David McKeivitt (1998), dalam bukunya yang berjudul *Managing core public service* yang membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang merupakan tugas pemerintah dan pemerintah daerah. David McKeivitt mengatakan “*core public services my be defined as those services which are importa'nt for the protection and promotion of citizen well – being, but are in reas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; heathl, education, welfare and security provide the most obvious best know example.*

Adapun pelayanan publik adalah sebuah upaya membantu atau memberi suatu manfaat terhadap publik melalui sebuah penyediaan barang ataupun jasa yang diperlukan (Prasojo 2006: 6). Pengertian tersebut selaras dengan apa yang dikemukakan oleh Lonsdale dan Enyedi (1991). Menurut Lonsdale dan Efendi service sebagai *assisting or benefiting individuas through making useful things available to them.* sedangkan *public service* diberikan sebuah makna *something made available to the whole of population, and it involves thingswhich people can not normally provide for themselves i.e people must act collectively.*

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, pelayanan publik merupakan suatu aktifitas yang dilakukan untuk dapat melayani public dalam penyediaan barang ataupun jasa sesuai dengan aturan pokok dan tata cara penyelenggaraan yang telah ditentukan untuk menciptakan suatu kepuasan kepada penerima layanan. Kemudian

penjelasan tersebut ditegaskan didalam kebijakan, yang menyatakan bahwa pelayanan termasuk kedalam rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pemberian layanan yang telah diatur dalam perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu indicator keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari tercapainya tujuan pemerintah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil dan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

II. 1.2 Indikator Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara (LAN) Dalam Hardiansyah (2011: 48) dan kepmenpan No. 81 Tahun 1995 membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indicator – indikator, antara lain meliputi: prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu dan kriteria kuantitatif.

1. Kesederhanaan, prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai: (a) prosedur / tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

2. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Keterbukaan, artinya segala yang berkaitan atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
4. Efisiensi, yaitu (a) persyaratan pelayanan dibatasi pada hal – hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan. (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
5. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya pelayanan yang terlalu tinggi diluar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar (c) ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.
6. Keadilan yang merata, mencakup / jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
7. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi: a) jumlah warga / masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, perbulan, atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak; b) lamanya waktu pemberian pelayanan

masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata – rata); c) penggunaan perangkat – perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat; d) frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja / kantor pelayanan yang bersangkutan.

Indikator – indikator didalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Hardiyansyah (2011: 52). Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari *economy, efficiency, effectiveness & equity*.

1. Economy atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efficiency atau efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan terciptanya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Effectiveness atau efektivitas adalah terciptanya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka Panjang maupun misi organisasi.
4. Equity atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek – aspek pemerataan.

Sementara menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2011: 53) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility & accountability*.

1. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. Responsibility atau responsivitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran – ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

II. 1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak 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. Oleh karena itu diperlukan sebuah standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang - kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut UU No. 25 / 2009 pasal (21), Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum; peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b. Persyaratan; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur; tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi

kelompok rentan.

- h. Kompetensi pelaksana; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- i. Pengawasan internal; pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; atau cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. Jumlah pelaksana; tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana; penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan. Urusan Wajib adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga negara yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada Daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta ketenteraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemenuhan komitmen nasional yang berhubungan dengan perjanjian dan konvensi internasional.

II. 1.4 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah dapat dikelompokkan dalam dua hal, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiyansyah 2011). Pelayanan kebutuhan dasar meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat; sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, Pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok rakyat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang – undang dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan ada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang Sejahtera (*welfare society*).

b. Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah Pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap Pendidikan masyarakatnya. Pelayanan Pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah Pendidikan dasar.

c. Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan Pendidikan pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya: beras, minyak goreng, minyak tanah,

telur, daging, susu, sayur mayur, semen, dan sebagainya.

2. Pelayanan umum

Selain dari pelayanan dasar, pemerintah sebagai sebuah instansi penyedia layanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok yaitu:

a. Pelayanan administrative

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyedia berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public, misalnya: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang menjadi kebutuhan public, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa, pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial / social security).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga administrasi negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004; 185) adalah

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas – tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan, dan Keimigrasian.
2. Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan – jalan, jembatan – jembatan, Pelabuhan -pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon dan transportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan -kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

II. 2 Konsep Kepuasan Masyarakat

II. 2.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau satisfaction berasal dari Bahasa latin “satis” (yang berarti cukup baik, memadai) dan “facio” (yang berarti melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “Upaya pemerintah”. Kepuasan adalah perasaan senang atas kecewa seseorang yang timbul karena seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2012). Sedangkan menurut supranto (1997), kepuasan adalah

tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni s'ebagai berikut; Menurut Atmaja (2018: 51) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan". Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atau *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau harapan yang ia inginkan terlampaui. Harapan yang dimaksud adalah persepsi pelanggan yang sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk atau jasa (Suryawan, 2013).

Menurut Rezha (2013) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan factor utama yang diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamakan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, Hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (2005:32): "Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses". Oleh karena itu, institusi pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.' Menurut Kotler dalam Kamsir (2017: 236) menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa

dibandingkan dengan harapannya sebelum menggunakan produk/ jasa. Sementara menurut pasalog (2010) “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan dan perlakuan yang baik sehingga masyarakat merasa terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi.

Menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengemukakan bahwa “ukuran keberhasilan pelayanan diukur oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Kemudian pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat terkait kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul pada masyarakat yang sesuai dengan harapan ataupun melebihi ekspektasinya terhadap kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat sangat penting dalam mengukur tingkat kinerja para pegawai dalam pemberian layanan sehingga dapat terus meningkatkan kinerja untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sedangkan indeks kepuasan masyarakat merupakan sebuah data dan informasi

mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan.

II. 2.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayan yang ada, kemudian Zeithaml et.al dalam Hardiyansyah (2011: 46) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu

1. Tangible (Bukti Fisik)

Menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh perusahaan serta penampilan karyawan. Fasilitas fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Reliability (Kehandalan)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan handal.

3. Responsiviness (Respon / Ketanggapan)

Merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa dengan cepat.

4. Assurance (Jaminan)

Merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan, serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh pelanggan.

5. Empathy (Empati)

Merupakan kepedulian dan perhatian yang diberikan individual kepada para pengguna.

Meskipun penelitian menggunakan model SERVQUAL banyak di kritik (Teas, 1994; Lewis & Mitchell, 1990; Lewis, 1993), namun model ini menjadi

pengukuran service quality yang paling banyak digunakan dan banyak diadopsi dalam berbagai industri layanan. Misalnya pada layanan perawatan medis (Headly & Miller, 1993; Mangold & Babakus, 1991). Young, Lee, & Cunningham (1994) menggunakannya untuk menguji service quality yang dirasakan oleh penumpang dari maskapai penerbangan. Pada bidang akuntansi terdapat beberapa penelitian yang menggunakan model pengukuran SERVQUAL (Weekes, Scott & Tidwell, 1996; Saxby, Ehlen & Koki, 2004; Hong & Goo, 2004). Berry et al. (1994) mengatakan bahwa SERVQUAL memiliki kemampuan yang dapat berfungsi sebagai alat investigasi yang efektif untuk memandu manajemen dalam Upaya meningkatkan service quality dengan memfokuskan perhatian pada daerah yang paling dibutuhkan

Dimensi untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan Hierarchical Service Quality Model (HSQM) (Brady & Croin, 2001):

1. Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality).

Dimensi ini mengukur kualitas layanan dari proses interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan individu (karyawan) yang mewakili pihak badan usaha. Secara lebih rinci kualitas proses interaksi diukur melalui atribut- atribut sikap (attitude), perilaku (behavior) dan ekspertise (expertise) yang dimiliki karyawan didalam melayani pelanggan. Sikap karyawan yang memberi perhatian kepada pelanggan merupakan salah satu contoh bentuk atribut yang diukur. Demikian pula segala perilaku karyawan dan ekspertise yang dimiliki karyawan menjadi atribut yang akan mengukur keberhasilan kualitas.

2. Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik (Physical Environment)

dimensi ini mengukur kualitas layanan dari aspek atribut fisik yang diciptakan oleh badan usaha dalam rangka melayani pelanggan. Oleh karena itu atribut yang relevan berkaitan dengan lingkungan fisik mencakup atribut-atribut kondisi yang menyenangkan (ambient conditions), desain (design) dan faktor- faktor sosial

(social factors). Atribut ambient conditions seperti meja kursi, ruang tunggu, dan peralatan lain yang ada. Atribut desain (design) fisik yang dirasakan langsung oleh pelanggan seperti desain interior, tatanan/layout fasilitas fisik seperti meja, kursi, taman dan sebagainya. Atribut social factors menjelaskan tentang bagaimana lingkungan fisik yang ada mampu menciptakan lingkungan sosial yang menyenangkan bagi pelanggan. Tempat tunggu yang mampu untuk tidak membedakan status pelanggan memperlihatkan contoh nyata kemampuan lingkungan fisik membuat suasana sosial dapat terbentuk secara wajar.

3. Kualitas Keluaran (Outcome Quality)

dimensi ini lebih pada hasil atau apa yang dirasakan pelanggan ketiga mendapat layanan dari karyawan badan usaha. Dimensi ini diukur melalui atribut-atribut waktu tunggu (waiting time), tangibles dan valence. Terhadap atribut waktu tunggu (waiting time) ini seperti waktu tunggu yang harus dialami oleh pelanggan. Pelanggan akan memberikan respon positif manakala waktu tunggu yang harus dialaminya menjadi semakin pendek. Demikian pula atribut dalam bentuk layanan yang langsung (tangibles) dirasakan oleh pelanggan seperti keramahan, kesopanan dan sejenisnya menjadi indikator keberhasilan dalam melaksanakan program peningkatan kualitas layanan oleh badan usaha. Tidak lepas pula tingkat perhatian (valence) yang dilakukan oleh karyawan badan usaha untuk memberi perhatian lebih terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan secara mendalam menjadi ukuran keberhasilan kualitas layanan yang penting dari penggunaan model ini.

Model Brady-Cronin di atas secara lebih spesifik dapat dijelaskan bahwa model ini memiliki tiga dimensi, sembilan atribut dan pengukuran terhadap kesembilan atribut digunakan pengukuran tentang keandalan (reliability), tingkat respon (responsiveness) dan empati (empathy) yang secara tidak langsung

mengadopsi dimensi yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Jadi model ini benar-benar mengintegrasikan model-model yang sudah ada sebelumnya.

II. 2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Menurut Lupiyadi (2015:158) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdapat lima faktor yaitu:

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan”.

Menurut Wijayanti (2017:189) Adapun factor – factor yang mempengaruhi kepuasan adalah kebutuhan konsumen, harapan – harapan yang terselubung, pelanggan khusus, sentuhan emosional dan zona toleransi yang didasarkan pada informasi dari beberapa sumber diantaranya:

1. Kebutuhan Pribadi (Personal needs) faktor ini bergantung pada kebutuhan individu masing-masing konsumen karena konsumen biasanya tidak sama, maka dari itu ekspektasi mereka juga tidak sama. Pengalaman setiap konsumen sebelumnya berkaitan erat dengan keadaan yang diprediksi karena

tingkat pengalaman yang lebih tinggi akan secara signifikan memengaruhi ekspektasi dan memengaruhi permintaan.

2. Dari mulut ke mulut (word of mounth)

Segala sesuatu yang didengar pelanggan dari pelanggan lain memiliki dampak. Hal ini dapat menjadi elemen yang berkontribusi karena pelanggan biasanya mempercayai pelanggan lain yang telah menggunakan barang atau jasa perusahaan atau agensi.

3. Komunikasi eksternal (External communication)

Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh komunikasi eksternal, seperti iklan dan panduan. Indeks kepuasan masyarakat harus digunakan untuk mengukur seberapa puas masyarakat umum terhadap kinerja layanan pemerintah.

II. 2.4 Metode Pengukuran Kepuasan

Biasanya penyelenggara pelayanan publik melakukan beberapa pengukuran pada tingkat kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengetahui kinerja dari pelayanan publik. Menurut Kotler (Nasution, 2005:66) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan sasaran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat yang strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

b. Ghost shopping

Ghost shopping adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan. Ghost shopper adalah pekerja/pegawai perusahaan yang ditujuk

untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan perusahaan, baik di perusahaan yang bersangkutan maupun di perusahaan pesaing. Kemudian ghost shopper melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. Analisa Kehilangan Pelanggan

Analisa Kehilangan Pelanggan (Lost customer analysis) adalah metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan produk atau yang telah beralih ke pemasok lain. Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan upaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan administratif di mal pelayanan public kabupaten barru pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak

puas, netral, puas, sangat puas” (directly reported satisfaction).

2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan- perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).
4. Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/performance ratings).

Menurut Richard dalam Kamsir (2017:243) untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan artinya karyawan dapat melakukan dengan cara wawancara atau kuesioner tentang persepsi atas layanan yang telah diberikan. Melalui persepsi pelanggan – pelanggan tersebut mereka akan tahu bahwasanya pelayanan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Menentukan Kebutuhan, Keinginan, Persyaratan dan Harapan pelanggan. Karyawan dalam hal ini mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang datang ke Perusahaan. kemudian karyawan juga dapat mengidentifikasi apa yang sebenarnya pelanggan harapkan, termasuk pada persyaratan yang mereka inginkan. Dengan demikian manajemen dapat menambah ataupun mengurangi sesuatu untuk memenuhi harapan pelanggan.
3. Menutup segala kesenjangan yang ada, dalam hal ini berarti mampu menilai kesenjangan apa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang dibutuhkan

dan diinginkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini harus diselesaikan sesegera mungkin untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan atau tidak artinya secara berkala harus dilakukan penilaian terhadap seluruh layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga akan ditemukan segala kekurangannya.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba artinya suatu ukuran yang dapat dilihat dari keuntungan yang diperoleh dari pelanggan dalam suatu periode tertentu. Apabila keuntungan perusahaan tersebut meningkat maka akan dapat dikatakan kemungkinan pelayanan yang diberikan selama ini berjalan dengan baik, demikian pula sebaliknya.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian yang mana dalam artian manajemen terus memantau aktifitas pelayanan yang diberikan setiap hari melalui karyawan atau pengawas. Dari pemantauan ini akan terlihat kejanggalan atau kekurangan yang ada. Kemudian hasil pemantauan ini dapat dijadikan sebagai alat koreksi dan perbaikan ke depan tentang kekurangan pelanggan yang diberikan.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus artinya secara terus menerus manajemen harus memperbaiki setiap kekurangan yang ada. Sebagai alat koreksi dan perbaikan ke depan tentang kekurangan pelanggan yang diberikan.

II.3 Mal Pelayanan Publik

a. Pengertian Mall Pelayanan Publik

Sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017, Mal Pelayanan Publik atau yang lebih dikenal dengan MPP adalah lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang merupakan perluasan peran dari pelayanan terpadu satu pintu di daerah, serta pelayanan yang disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Swasta. Pelayanan yang diberikan diupayakan agar cepat, sederhana, murah, aman, dan nyaman. Dengan menggabungkan sistem pelayanan publik di mana layanan-layanan yang diberikan berada di satu tempat atau lokasi tertentu. Yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Dalam upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan layanan serta kemampuan Indonesia untuk bersaing secara global dalam kemudahan berusaha, MPP merupakan integrasi layanan publik yang dilakukan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota, BUMN, BUMD, dan Sektor swasta, dimulai dengan instansi vertikal yang dapat menawarkan layanan melalui gerai layanan serta dapat menawarkan pelayanan non perizinan dan perizinan dalam satu tempat. Instansi penyelenggara pelayanan dapat bergabung dengan MPP, terlebih dahulu membuat Nota Kesepahaman yang dilanjutkan dengan Perjanjian Kerjasama rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas.

b. Tujuan Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai tanda kabupaten atau kota yang maju, inovatif, dan berkelanjutan. Adapun tujuan penyelenggaraan MPP yakni:

- 1) Memberikan kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, kecepatan, dan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- 2) Meningkatkan kemudahan berusaha di daerah dengan menciptakan iklim

investasi yang kondusif dan meningkatkan daya saing daerah.

- 3) Menggabungkan berbagai layanan pemerintah, termasuk BUMN, BUMD, dan layanan swasta, dalam satu tempat atau gedung. Layanan ini dapat berupa layanan administratif, barang dan jasa, atau keduanya. Mereka adalah perpanjangan dari layanan terpadu pusat dan daerah.
- 4) Memperkuat dedikasi, kolaborasi, dan koordinasi para penyedia layanan dalam rangka menawarkan, memanfaatkan, dan mengembangkan layanan publik.

Tujuan Mal Pelayanan Publik adalah untuk mempermudah, mempercepat, murah, aman, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, untuk membuat Indonesia lebih kompetitif secara global dengan membuat menjalankan bisnis di negara ini lebih mudah. Mal Pelayanan Publik beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip berikut: akuntabilitas, efisiensi, koordinasi, aksesibilitas, dan kenyamanan.

c. Penyelenggaraan Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Penyelenggaraan pelayanan di MPP terdiri atas :

- a. Pelayanan langsung
- b. Pelayanan secara elektronik
- c. Pelayanan mandiri ; dan /atau
- d. Pelayanan bergerak

II.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Stenly Riri	Analisis	Menurut temuan penelitian	Sama -sama	Lokus

Larono (2020)	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Stenly Rini Larano (2020), membahas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dituju untuk survei tersebut adalah 70,08, masuk dalam kategori rendah. dimana temuan SKM adalah 89,96, atau masuk dalam kategori B (Baik), berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan antara hasil survei yang diperoleh Stenly Rini Larono dengan DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Talaud.	membahas terkait kepuasan masyarakat.	penelitian di Kabupaten Kepulauan Talaud sedangkan penelitian ini lokusnya di Kabupaten Barru dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.
Rizky	Indeks	Berdasarkan penelitian	Sama – sama	Lokus penelitian

<p>Subhan (2022)</p>	<p>Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mall Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.</p>	<p>sebelumnya oleh Rizky Subhan (2022), khususnya mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Mall Pelayanan Publik Kota Banjar Baru pada tahun 2022. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa IKM di Mall Pelayanan Publik Kota Banjar Baru masuk dalam kategori kinerja baik. Hal ini menunjukkan tingginya kualitas dari setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas mall pelayanan publik. sehingga mayoritas masyarakat merasa puas dengan kinerja mal pelayanan publik Kota Banjarbaru.</p>	<p>mengkaji terkait indeks kepuasan masyarakat di mal pelayanan publik</p>	<p>berada di kota banjar baru sedangkan penelitian ini berada di kabupaten kabupaten baru.</p>
<p>Safira Aulia Salma,</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<p>meneliti tentang kualitas pelayanan publik Mal</p>	<p>Sama – sama menggunakan</p>	<p>Menggunakan teori kualitas</p>

<p>Ertien Rining Nawang Sari (2022)</p>	<p>Publik Pada Mal Pelayanan Publik.</p>	<p>Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa standar pegawai publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk sudah baik berdasarkan hasil penelitian, seperti yang ditunjukkan: 1) Self-esteem, yang tinggi mengingat jumlah pegawai yang sedikit dan tidak adanya integrasi layanan MPP Nyawiji. 2) Expectations: Meskipun ada penundaan layanan, layanan MPP berkualitas tinggi berkat modifikasi standar layanan. 3) Excellent recovery, yang dibuktikan Dengan penerapan standar layanan dan ketersediaan bagian umpan balik dan saran. 4) <i>improve</i>, kualitas</p>	<p>lokus di mal pelayanan publik</p>	<p>pelayanan de vreye dalam hardiansyah 2011 dengan 7 indikator sedangkan penelitian ini menggunakan teori hierarchical model (Brady & Croin, 2001) dengan menggunakan 3 indikator dengan 9 sub indikator didalamnya.</p>
---	--	--	--------------------------------------	---

		<p> pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan perubahan pelayanan yang diwujudkan pada jempur bola dan mobil keliling 5) <i>vision</i>, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat 6) <i>care</i>, memberikan pelayanan dengan sikap baik, ramah, informatif, simpatik dan berfasilitas 7) <i>empower</i>, pemberdayaan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi. </p>	
--	--	--	--

II.3 Kerangka Konseptual

Dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat, suatu layanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintahan harus berkualitas. Untuk mencapai kepuasan tersebut tentunya dituntut untuk memberikan sebuah kualitas pelayanan yang prima yang dapat tercermin dari dimensi dimensi kualitas pelayanan. untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat di mal pelayanan publik kabupaten barru

maka dalam penelitian ini menggunakan hierarchical model (Brady & Croin, 2001) yang dalam pengidentifikasin kualitas pelayanan yang diberikan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di mal pelayanan publik. Adapun bagan kerangka konsepnya sebagai bentuk:

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

