

**ANALISIS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SUMENEP
(Studi Kasus pada Catatan Sipil Kabupaten Sumenep)**

Elliyah El-Ghafur¹, Dina Kurniawati²

¹²Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Wiraraja Madura

¹elliyahghafur@gmail.com, ²dinakurniawati@wiraraja.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this reserch is to find the service in public service mall to the satisfaction of the people of Sumenep regency. The research was qualitative descriptive study with observation, interview, and documentation data collection techniques. It used random sampling. The data were then analyzed with data collection, data reduction, data presentation, and withdrawal of conclusions. The results of this study showed that the public service mall of Sumenep district in providing service to the community has implemented five dimensions of service quality, which consists of: tangibel, realiability, responsiviness, assurance, and Emphaty. Based on the findings it can be concluded that service provided by the public service mall Sumenep district is already good, so that people who use the service is satisfied with the service they receive

Keywords : Service, Public Service Mall, and Community Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Sumenep. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan adalah random sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yang mana terdiri dari: tangibel, realiability, responsiviness, assurance, dan emphaty. Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep sudah baik, sehingga masyarakat yang menggunakan jasa layanan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kata Kunci: Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, dan Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan kondisi masyarakat yang beranekaragam, yang tentunya juga memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Berkembangnya perekonomian Negara yang ditandai dengan peningkatan volume perkapita penduduk telah mendorong banyak perubahan diberbagai belahan dunia. Masyarakat semakin menghendaki adanya kesehatan yang lebih baik, kualitas pendidikan yang semakin meningkat, ketersediaan air dan udara yang bersih, lingkungan yang nyaman dan aman, kelengkapan dalam administrasi publik, serta akses informasi yang memadai. Singkatnya

masyarakat mengharapkan kehidupan yang lebih baik dan sejahtera.

Tuntutan terhadap peningkatan berbagai jenis pelayanan publik tersebut akan berdampak pada pemenuhan yang cukup beragam, karena pihak yang menyediakan pelayanan harus mempersiapkan sumber daya manusia yang cukup baik dalam jumlah dan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Begitu juga dengan sarana dan prasarana, anggaran, serta sistem kerja harus dipertimbangkan agar dalam memberikan pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang menggunakan jasa layanan tersebut. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan

publik diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik yang mereka inginkan.

Pemerintah Kabupaten Sumenep tentunya membuat kebijakan pelayanan yang bersifat “satu pintu”, dengan membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumenep. Yang mana merupakan fasilitas pelayanan umum berbentuk kantor bersama yang menyediakan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat, yang dilaksanakan secara terpadu dari berbagai instansi pemerintah. Mal Pelayanan Publik kabupaten Sumenep resmi diluncurkan pada Jumat, 2 Agustus 2019, Mal Pelayanan Publik ini menyediakan 100 pelayanan. Diantaranya adalah dokumen kependudukan, pembayaran pajak, BPJS dan dokumen kendaraan. Dengan disediakannya pelayanan yang bersifat satu pintu tersebut diharapkan dapat memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat sehingga mereka tidak perlu mondar-mandir ke berbagai OPD untuk mengurus perizinan atau mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan karena sudah terpusat di Mal Pelayanan Publik.

Agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka semua pihak yang berkaitan dengan penyedia layanan publik harus lebih memperhatikan kepentingan warga negara atau masyarakat dibandingkan kepentingan individu dan kelompok. Selain itu, pihak penyedia layanan publik bisa melibatkan pihak lain yang dipandang memiliki kemampuan untuk membantu memecahkan masalah yang terjadi, karena terkadang terdapat masalah yang tidak bisa dipecahkan oleh satu organisasi, tetapi masalah tersebut bisa dipecahkan bersama dengan organisasi lain.

Pelayanan public yang telah dijalankan oleh pihak pemerintah masih

ditemukan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan jasa layanan public tersebut. Keluhan tersebut juga dijumpai di Mal Pelayanan Publik kabupaten Sumenep khususnya di Pencatatan Sipil, yang disampaikan lewat media online yang tercantum dalam berita FaktualNews.co– yang mana masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan dinilai masih belum maksimal. Proses layanan yang diberikan terbilang lamban, sehingga mengakibatkan antrian yang panjang. Selain itu para pemohon harus bolak balik untuk menyelesaikan pengurusan kebutuhan mereka. Bagi warga yang tinggal di daratan mungkin tidak begitu merasakan, sementara untuk pemohon dari kepulauan, pastilah harus mengeluarkan biaya yang lebih besar sehingga hal tersebut dianggap memberatkan masyarakat. Dengan adanya masalah tersebut, masyarakat menganggap keberadaan Mal Pelayanan Publik tidak memberikan peningkatan dalam hal pemberian pelayanan. Artinya masyarakat merasa proses pengurusan kebutuhan masih sama saja dengan mengurus di kantor Pencatatan Sipil dulu sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui harapan masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaiman tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Sumenep terkait pelayanan publik khususnya di Pencatatan Sipil, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul: “Analisis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Menurut Mustafa (2017:131) pelayanan publik merupakan sebuah konsep penting dalam kerangka ilmu administrasi publik. Pelayanan publik menurut Thoha

(2008) dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Mustafa (2017:136-137) langkah-langkah dalam menjalankan pelayanan publik agar berkualitas:

- a. Melaksanakan pekerjaan dengan rajin dan bersemangat
- b. Memperlakukan semua orang yang berurusan dengannya, dengan cara yang wajar dan derajat
- c. Mempromosikan snggota staf berdasarkan pada jasa, dan yang dapat membuktikan produktivitas kerja yang baik
- d. Merekrut anggota-anggota staf dari tenaga yang memiliki kualifikasi profesional
- e. Memelihara data, informasi, dan berbagai hal yang mudah ditelusuri.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik terdiri atas prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dasar hukum, kompetensi petugas pelayanan, pengawasan internal dan eksternal, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. (Hardiansyah, 2011:28-29).

4. Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2018:246) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dalam era glonalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan para pelangggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut

tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan metode pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan inforan utama yaitu Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sumenep Bapak Basid, informan kunci Ibu Rika selaku Kasi Identitas Penduduk dan informan pendukung dari masyarakat sebanyak 9 orang selaku pengguna pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep.

Menggunakan mtode *random sampling* yaitu dengan melakukan wawancara secara acak sederhana karena jumlah sampel yang banyak.

Teknik Analisis Data yang diganakan dalam penelitian ini adalah :

a. Pengumpulan Data

Sebelum memberikan jawaban sementara dari suatu penelitian, maka peneliti perlu mengumpulkan data agar pada saat dilakukan uji empiris sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan.

1. Reduksi Data

Setelah peneliti mengumpulkan data yang jumlahnya tidak sedikit, maka peneliti perlu mencatat kemudian memilih data mana saja yang dianggap penting kemudia dirangkum agar mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data yang diperoleh dirangkum, maka langkah selanjutnya yang harus penulis lakukan adalah menyajikan data yang telah diperoleh dari lapangan dan yang telah dirangkum. Data bisa disajikan dengan uraian singkat serta bisa disajikan dengan bagan.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi
Langkah terakhir yang bisa dilakukan penulis adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah diperoleh dari lapangan, akan tetapi penarikan kesimpulan disini masih bersifat sementara, sewaktu –waktu bisa berubah apabila ditemukan data atau fakta yang berbeda.

Uji Keabsahan Data Dalam penelitian ini digunakan tehnik pemeriksaan keabsahan data antara lain sebagai berikut:

a. Triangulasi

Merupakan pengecekan data yang berasal dari berbagai sumber yang penulis temui, pengecekan data disini dilakukan baik segi betbagai cara, beberapa sumber dan beberapa waktu.

b. Menggunakan Bahan Referensi

Pendukung pembuktian diperlukan akan data yang telah penulis paparkan mengenai pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat. Contoh, data hasil wawancara perlu dikuatkan dengan adanya rekaman wawancara, gambaran suatu keadaan perlu didukung dengan foto-foto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan semua yang berhubungan dengan berbagai kebutuhan konsumen setiap kegiatan sehari-hari.

Di mall pelayanan publik mengutamakan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Adalah kemampuan pihak penyedia layanan untuk menunjukkan keahliannya

kemada masyarakat. Bukti fisik atau fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa layanan merupakan bentuk nyata untuk memberikan kemudahan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Mal Pelayanan Publik (MPP) khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah menerapkan dimensi ini. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan sudah memadai serta prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat selaku pengguna jasa layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep. Artinya dengan fasilitas yang sudah disediakan dapat membuat pengunjung merasa nyaman berada di Mal Pelayanan Publik ketika mereka harus menunggu terselesaikannya proses layanan yang mereka butuhkan, begitu pula dengan adanya prosedur yang mudah dipahami dapat memudahkan masyarakat untuk melaksanakan prosedur yang ada, sehingga dengan begitu maka jasa layanan yang mereka butuhkan akan dapat terselesaikan dengan lebih cepat.

b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah menerapkan dimensi ini. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik, petugas mampu menyesuaikan kondisi dan keadaan yang dimiliki oleh masing-masing masyarakat. Terbukti dengan kehandalan yang dimiliki oleh setiap petugas. memberikan pelayanan

kepada masyarakat, maka akan dapat membantu masyarakat segingga mereka tidak kebingungan untuk menyelesaikan jasa layanan yang sedang mereka butuhkan.

c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Merupakan keinginan untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan rasa tanggungjawab yang tinggi untuk menyelesaikan pelayan yang dibutuhkan.

Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah menerapkan dimensi ini. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dapat dilihat dari tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan layanan yang dibutuhkan oleh penggunaan layanan.

d. Dimensi Assurannce (Jaminan)

Dimensi ini mencakup jaminan kepastian untuk memberikan keyakinan dan rasa percaya masyarakat sebagai pengguna layanan di pihak penyedia layanan.

Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah menerapkan dimensi ini. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dapat dilihat dari petugas yang menyelesaikan proses layanan secara tepat waktu sesuai yang telah ditentukan, sehingga masyarakat tidak merasa hanya diberikan janji akan tetapi bukti nyata serta jaminan kepastian terkait biaya dalam pemenuhan kebutuhan.

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Petugas berusaha untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berusaha memahami keinginan pengguna layanan serta memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik.

Mal Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah menerapkan dimensi ini. Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dapat dilihat dari cara petugas dalam memberikan informasi terkait jasa layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam memberikan informasi kepada masyarakat, petugas berusaha memberikan informasi yang jelas, yang mana dalam penyampaian informasi tersebut petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, sehingga mereka tidak kebingungan untuk mengikuti arahan atau intruksi yang sduah disampaikan oleh petugas Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep

2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sehingga kepuasan masyarakat adalah sebuah respon dari kinerja yang dilakukan oleh suatu instansi atau perorangan.

Masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan Sipil sudah merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Perasaan puas ini diperoleh karena pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka, dengan terpenuhinya dimensi kualitas pelayanan hal tersebut menejadi bukti bahwa pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik khususnya dibagian Pencatatan sipil Kabupaten Sumenep sudah baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan tersebut.

Hambatan juga terjadi dikarenakan

banyaknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan melebihi kapasitas SDM dan sarana prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik, sehingga banyak masyarakat yang tidak bisa dilayani pada saat itu juga.

Dengan adanya kendala atau hambatan tersebut, Mal Pelayanan Publik melakukan upaya-upaya untuk menyelesaikan hambatan tersebut, yaitu dengan menambah AC yang ada agar pengunjung tidak lagi merasa kepanasan saat mereka menunggu.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik khususnya dibagikan Pencatatan Sipil sudah dapat dikatakan baik atau sesuai dengan harapan Masyarakat selaku pengguna jasa layanan. Hal ini dikarenakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan. Dengan dipenuhinya dimensi kualitas pelayanan tersebut maka sebuah pelayanan sudah dapat dikatakan baik atau berkualitas, sehingga Masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep sudah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan yang diterima oleh setiap masyarakat pengguna jasa layanan berbeda, hal tersebut dikarenakan mereka berasal dari beberapa kecamatan yang berbeda yang mana permasalahan yang mereka hadapi juga berbeda. Seperti halnya yang dirasakan oleh salah satu masyarakat yang berasal dari kecamatan guluk-guluk mereka merasa meskipun di Mal Pelayanan Publik tidak dipungut biaya, akan tetapi untuk datang ke Mal Pelayanan Publik mereka masih harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk transport dan uang makan ketika mereka

harus menunggu penyelesaian layanan yang mereka butuhkan. Hal yang sama juga dirasakan oleh masyarakat yang berasal dari kepulauan.

Berbeda dengan masyarakat yang berasal dari kecamatan bluto yang mana mereka merasa kurang puas dengan fasilitas yang kurang memadai, seperti fasilitas AC yang terkadang mereka masih merasa kepanasan saat menunggu di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sumenep.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Analisis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep akan lebih apabila menambah AC di ruang agar masyarakat merasa nyaman dengan suasana yang ada di ruangan proses terjadinya pelayanan tersebut.
- b. Masyarakat lebih sadar akan pentingnya administrasi kenegaraan, serta memaklumi kapasitas kemampuan yang dimiliki oleh penyedia layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya*. Yogyakarta:Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mustafa, Abdul Talib. 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis