

KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**Ahmad Hafiz¹, Siti Raudah², Yusran Fahmi³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: ahmadhfiz1@gmail.com**ABSTRAK**

Suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila mendapatkan kepuasan dari masyarakat namun pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara masih terdapat beberapa permasalahan terkait hal tersebut sehingga tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tentang kualitas pelayanan masyarakat di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten HSU dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian cukup baik dilihat dari Pertama, dalam sub variabel Reliability (Kehandalan) pada indikator (a) Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik. Indikator (b) kemudahan akses informasi kurang baik. Banyaknya masyarakat tidak mengetahui secara lengkap jenis layanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik. Kedua, dalam sub variabel Responsiveness (Daya Tanggap) pada indikator (a) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kurang baik. (b) daya tanggap petugas ketika melakukan pelayanan cukup baik. Ketiga, sub variabel Jaminan (Assurance) pada indikator (a) kesopanan petugas dalam melayani sudah baik. (b) keamanan tempat sudah cukup baik. Keempat, sub variabel Empati (emphaty) pada indikator (a) kepedulian petugas dalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan dengan yang satu dengan yang lain kurang baik.. (b) perhatian petugas cukup baik. Kelima, sub variabel Keterampilan Fisik (tangibles) pada indikator (a) Penampilan petugas rapi dan sopan sudah baik. (b) Kelengkapan fasilitas kurang baik. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi terdiri dari: faktor penghambat yaitu pertama, banyaknya computer yang kurang memadai, tidak adanya wifi sehingga para pegawai menggunakan hotspot dari handphone sehingga membuat pelayanan agak lambat, proses pencetakan yang terhambat karena error perangkat keras. Kedua, kurangnya sosialisasi mengenai mall pelayanan publik ini sosialisasi tersebut belum cukup efektif. Ketiga, banyaknya keluhan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan disana, mereka merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan adanya masalah jaringan atau internet yang membuat pelayanan menjadi lambat. Faktor Pendukung yaitu: Pertama, sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik mendukung kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Kedua, adanya petugas keamanan dan di mall pelayanan publik juga sudah dilengkapi dengan CCTV sehingga masyarakat merasa aman ketika mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan, Mall Publik**ABSTRACT**

A service can be said to be successful if it gets satisfaction from the community, but at the Public Service Mall of Hulu Sungai Utara Regency there are still several problems related to this, so the purpose of this study is to find out about the quality of public service at the Public Service Mall (MPP) of HSU Regency and the factors that influence it using qualitative research methods. The results of the study are quite good, seen from First, in the Reliability sub-variable on indicator (a) The ability of officers to serve is good. Indicator (b) ease of access to information is not good. Many people do not know in full the types of services available at the Public Service Mall. Second, in the Responsiveness sub-variable on indicator (a) the ability of officers to provide services quickly and accurately is not good. (b) the responsiveness of officers when providing services is quite good. Third, the Assurance sub-variable on indicator (a) the politeness of officers in serving is good. (b) the security of the place is quite good. Fourth, the Empathy sub-variable on the indicator (a) the concern of officers in serving the community without discriminating between one and another is not good. (b) the attention of officers is quite good. Fifth, the Physical Skills sub-variable (tangibles) on the indicator (a) The appearance of officers is neat and polite is good. (b) The completeness of the facilities is not good. The Influencing Factors consist of: inhibiting factors, namely first, the number of computers is inadequate, there is no wifi so that employees use hotspots from cellphones so that the service is rather slow, the printing process is hampered by hardware errors. Second, the lack of socialization regarding this public service mall, this socialization has not been effective enough. Third, the many complaints from the public who have received services there, they feel that the service is not fast enough due

to network or internet problems that make the service slow. Supporting Factors, namely: First, a friendly, polite attitude, and good communication skills support smooth interaction between officers and the community, so that the needs of the community can be met optimally. Second, the presence of security officers and the public service mall is also equipped with CCTV so that the public feels safe when receiving services.

Keywords: *Quality, Service, Public Mall*

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan kebijakan yang mengatur tentang pembentukan dan pengelolaan pusat pelayanan terpadu di Indonesia. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, serta kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai pelayanan yang disediakan oleh pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, dan swasta dalam satu tempat.

Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan dari dibuatnya Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 23 Tahun 2017 adalah untuk memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemandirian dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Mekanisme pelayanan di mall pelayanan publik menurut PERBUB Nomor 6 Tahun 2021 mengikuti langkah – langkah sebagai berikut:

1. Pendaftaran , masyarakat mendaftar di loket yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.
2. Pengisian formulir , pengunjung mengisi formulir yang diperlukan untuk layanan yang diminta.
3. Verifikasi dokumen , petugas melakukan verifikasi dokumen yang diserahkan masyarakat.
4. Proses layanan , setelah verifikasi , proses layanan dilakukan sesuai dengan jenis permohonan.
5. Penyelesaian , masyarakat menerima hasil layanan dalam waktu yang ditetapkan.

Menurut observasi penulis pada Mal pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, disana Mal Pelayanan Publik terdapat dua lantai. Lantai pertama untuk penyediaan pelayanan publik dan lantai dua untuk ruang rapat. Adapun untuk pelayanan publik lantai pertama diisi oleh enam instansi pelayanan, yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal , Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMTSPNAKER).
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL).
3. Badan Pendapatan Daerah (BPPRD).
4. Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL).
5. BPJS Kesehatan.

6. KP2KP

Akan tetapi pada pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang mendatangi kantornya langsung untuk mendapatkan pelayanan seperti Disdukcapil. Hal ini merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh pemerintah terkait, apakah ada kekurangan informasi saat penyampaian bahwa di tujuan dibuatnya mal pelayanan di Kabupaten Hulu Sungai utara untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan aman atau pelayanan pada mall pelayanan yang kurang, sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor dinas terkait untuk mendapatkan pelayanan.

Fenomena masalah yang penulis temukan tentang Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara. sebagai berikut :

1. Sulitnya informasi yang di dapat dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang kurang tahu tentang fungsi yang ada di Mall Pelayanan Publik , seperti jadwal pelayanan dan jenis pelayanan apa saja yang ada di MPP. Hal ini merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh pemerintah terkait, apakah ada kekurangan informasi saat penyampaian bahwa di tujuan dibuatnya mal pelayanan di Kabupaten Hulu Sungai utara untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan aman atau pelayanan pada mall pelayanan yang kurang, sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor dinas terkait untuk mendapatkan pelayanan.
2. mengenai aspek indikator kecepatan waktu pengerjaan, banyaknya keluhan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan disana, mereka merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan adanya masalah jaringan atau internet yang membuat pelayanan menjadi lambat. Pengelola MPP perlu meningkatkan kualitas jaringan dengan memasang WIFI agar pelayanan menjadi cepat dan tepat.
3. Kurangnya fasilitas sehingga banyak pelayanan yang terganggu, karena pengaruh internet lelet, ada pelayanan yang internetnya menggunakan hotspot handphone.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang telah di uraikan maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Fokus penelitian dimaksud untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan luasnya penafsiran mengenai masalah dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan menurut kualitas pelayanan sesuai dengan judul penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Hulu Sungai Utara , penulis memfokuskan masalah yang akan di teliti sesuai dengan teori menurut kualitas pelayanan Kotler dalam Arni Purnawi dan Rahma Wahdiniwaty (2017: 65) terdapat 5 indikator pelayanan, yaitu:

1. *Reability* .
2. *Responsiveness* .
3. *Assurance* .
4. *Emphaty* .
5. *Tangibles* .

METODE

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive ampling* yang informan sebanyak 18 orang. Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

a) Keandalan (*Reability*)

Yaitu kemampuan untuk membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten. Hal ini merujuk pada kepastian waktu informasi pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Selain itu juga sangat erat kaitannya dengan kejelasan terhadap pemeriksaan dan ketelitian petugas.

1) Kemampuan Petugas Dalam Melayani

Dari segi kemampuan petugas dalam melayani sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari wawancara di atas, baik petugas maupun masyarakat menyadari pentingnya kemampuan petugas dalam melayani. Petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan keterampilan yang mereka miliki, namun tantangan seperti antrean panjang dan permintaan spesifik sering kali menghambat optimalisasi pelayanan. Sementara itu, masyarakat umumnya merasa puas, meskipun ada beberapa keluhan terkait kecepatan dan kejelasan informasi yang diberikan petugas. Secara keseluruhan, masyarakat berharap agar kemampuan petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan lebih lanjut dan peningkatan sistem pelayanan. Petugas yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan keterampilan yang mereka miliki serta sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik mendukung kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

2) Kemudahan Akses Informasi

Segi kemudahan akses informasi kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang fungsi apa saja yang ada di mall pelayanan publik, masyarakat lebih memilih datang ke instansi masing – masing diakibatkan masyarakat tidak mengetahui fungsi mall pelayanan publik yang bias memudahkan mereka dalam mendapatkan pelayanan.

b) Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsivenees (Daya Tanggap) yaitu keinginan para petugas pelayanan yang ada pada Mal pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk membantu para masyarakat atau penerima layanan dengan tanggap, yang meliputi didalamnya yaitu respon petugas loket pelayanan pada Mal pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara, dan melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat. *Responsivenees* (daya tanggap) berperan penting dalam pelayanan, kurangnya daya tanggap yang dilakukan oleh petugas akan menyebabkan penerima layanan merasa terabaikan dan menyebabkan ketidak puasan akan pelayanan yang diterima.

a. Pelayanan secara cepat dan tepat.

Dari segi kesanggupan petugas dalam berikan pelayanan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya WIFI disana dan adanya gangguan jaringan atau internet, sehingga membuat pelayanan lumayan terganggu. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan disana, mereka merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan adanya masalah jaringan atau internet yang membuat pelayanan menjadi lambat. Pengelola MPP perlu meningkatkan kualitas jaringan dengan memasang WIFI agar pelayanan menjadi cepat dan tepat.

b. Daya Tanggap

Segi daya tanggap petugas dalam melayani masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik.. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang merasa cukup puas dengan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan di mall pelayanan publik. Mayoritas masyarakat merasa petugas cukup tanggap, ramah, dan siap membantu dalam memberikan pelayanan. Banyak pengunjung yang mengapresiasi kecepatan respon petugas, ketelitian dalam memberikan penjelasan, serta kemampuan mereka dalam menangani berbagai macam kebutuhan pengunjung. Namun, terdapat beberapa catatan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa pengunjung merasa bahwa pada saat tertentu, terutama saat jam sibuk, terdapat sedikit keterlambatan dalam pelayanan akibat jumlah petugas yang terbatas. Selain itu, ada juga keluhan mengenai ketidakkonsistenan respon di beberapa titik layanan, serta perlunya informasi yang lebih jelas dan komprehensif agar pengunjung tidak merasa bingung.

3. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.

a. Kesopanan Petugas Dalam Melayani

Dari segi kesopanan petugas dalam melayani sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang dituntut harus bersikap sopan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa puas terhadap petugas pelayanan .

b. Keamanan Tempat

Keamanan tempat sudah cukup baik. Hal ini dapat di lihat dari keadaan tempat di Mall Pelayanan Publik yang di lengkapi dengan adanya CCTV dan adanya petugas keamanan. Berdasarkan hasil dokumentasi menunjukkan tempat Mall Pelayanan Publik (MPP) terlihat aman, ramai, serta di lengkapi dengan CCTV di beberapa sudut karena mall pelayanan publik berada di pusat kota Amuntai, sehingga keamanan tempat sudah di pastikan aman.

4. Empati (*emphaty*)

Yaitu perhatian perorangan pada pelanggan. Aspek ini adalah perhatian petugas terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggaraan pelayanan. Empati berarti bagaimana kepedulian dan bagaimana cara petugas pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara memberi kesan yang baik terhadap masyarakat atau penerima layanan.

a. Kepedulian Pegawai

Kepedulian petugas dalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan dengan yang satu dengan yang lain kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari sebagian petugas pelayanan masih ada terdapat tidak mematuhi aturan prosuder dalam berkerja dengan cara melayani masyarakat dengan tidak mengikuti tahapan-tahapan yang telah di tentukan.

b. Perhatian Petugas

Perhatian petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melayani keinginan dan kebutuhan terhadap masyarakat petugas mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Jika terjadi kesalahan kami siap membantu dan langsung memperbaiki dengan cara memberikan bimbingan sesuai dengan prosuder kerja. Jika terjadi kesalahan kami siap membantu dan langsung memperbaiki dengan cara memberikan bimbingan sesuai dengan prosuder kerja.

5. Keterampilan Fisik(*tangibles*)

Yaitu merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti penampilan fisik petugas dalam melayani, sehingga memudahkan alur berjalannya pelayanan.

a. Penampilan Petugas

Dari segi penampilan petugas telah sesuai dengan keadaan di lapangan sehingga penampilan fisik petugas sudah cukup baik. Hal ini di lihat dari aturan mengenai cara pakaian para petugas telah sesuai dengan yang ditentukan. Dimana mereka memakai seragam dengan lengkap dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

b. Kelengkapan Fasilitas

Kelengkapan sarana dan prasarana kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari segi fasalitas diruangan pelayanan di mall pelayanan publik seperti tidak adanya pegawai saat jam kerja,masih ada printer yang rusak masih banyak computer yang kurang memadai,tidak adanya wifi sehingga para pegawai menggunakan hospot dari handphone sehingga membuat pelayanan agak lambat.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kepada Masyarakat di Mall Pelayanan Publik (Mpp) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Penghambat

a) Kurangnya Kelengkapan Fasilitas

Faktor penghambat pelayanan bahwa pelayanan kepada masyarakat di mall pelayanan publik dapat dilihat dari segi sarana dan prasarana masih kurang baik.Hal ini di sebabkan banyaknya computer yang kurang memadai,tidak adanya wifi sehingga para pegawai menggunakan hospot dari handphone sehingga membuat pelayanan agak lambat, proses pencetakan yang terhambat karena error perangkat keras seperti kertas tersangkut, tinta habis, atau head printer yang macet,dan spesifikasi PC yang sudah usang sehingga tidak mampu menjalankan perangkat lunak atau aplikasi terbaru dengan lancar.

b) Kurangnya Akses Informasi tentang Mall Pelayanan Publik

Kurangnya sosialisasi mengenai mall pelayanan publik ini.Dikarenakan masih banyaknya respon dari masyarakat yang tidak mengetahui scara menyeluruh tentang mall pelayanan publik serta Informasi tentang MPP cenderung hanya tersebar di kalangan mereka yang sudah aktif mencari tahu melalui internet atau media sosial. Bagi masyarakat yang tidak aktif di dunia maya atau yang kurang terinformasi, sosialisasi

tersebut belum cukup efektif.

- c) Masih Banyak Masyarakat Yang Kurang Puas Tentang Pelayanan Khususnya mengenai ketepatan waktu pengerjaan.

Faktor penghambat pelayanan bahwa pelayanan kepada masyarakat di mall pelayanan publik dapat dilihat dari kecepatan waktu dalam pengerjaan pelayanan. Hal ini dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan disana, mereka merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan adanya masalah jaringan atau internet yang membuat pelayanan menjadi lambat. Pengelola MPP perlu meningkatkan kualitas jaringan dengan memasang WIFI agar pelayanan menjadi cepat dan tepat.

2. Faktor Pendukung

- a) Kemampuan Petugas Dalam Melayani

Faktor pendorong pelayanan terhadap masyarakat di mall pelayanan publik dari segi kemampuan petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik mendukung kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal, petugas yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan keterampilan yang mereka miliki serta sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik mendukung kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

- b) Keamanan Tempat

Dari segi keamanan tempat sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kondisi tempat aman dan nyaman, karena adanya petugas keamanan dan di mall pelayanan publik juga sudah dilengkapi dengan CCTV sehingga masyarakat merasa aman ketika mendapatkan pelayanan.

SIMPULAN

Pertama, dalam sub variabel *Reability* (Kehandalan) pada indikator (a) Kemampuan petugas dalam melayani sudah baik, petugas yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan keterampilan yang mereka miliki serta sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik mendukung kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Indikator (b) kemudahan akses informasi kurang baik. Banyaknya masyarakat tidak mengetahui secara lengkap jenis layanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik. *Kedua*, dalam sub variabel *Responsivenees* (Daya Tanggap) pada indikator (a) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kurang baik, Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan disana, mereka merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan adanya masalah jaringan atau internet yang membuat pelayanan menjadi lambat. (b) daya tanggap petugas ketika melakukan pelayanan cukup baik, Hal ini dapat dilihat dari petugas di mall pelayanan publik telah menunjukkan kinerja yang baik. Mayoritas masyarakat merasa petugas cukup tanggap, ramah, dan siap membantu dalam memberikan pelayanan. Namun, beberapa pengunjung merasa bahwa pada saat tertentu, terutama saat jam sibuk, terdapat sedikit keterlambatan dalam pelayanan akibat jumlah petugas yang terbatas. *Ketiga*, sub variabel Jaminan (*Assurance*) pada indikator (a) kesopanan petugas dalam melayani sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang dituntut harus bersikap sopan kepada

masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa puas terhadap petugas pelayanan. (b) keamanan tempat sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kondisi tempat aman dan nyaman, karena adanya petugas keamanan dan di mall pelayanan publik juga sudah dilengkapi dengan CCTV sehingga masyarakat merasa aman ketika mendapatkan pelayanan. *Keempat*, sub variabel Empati (*emphaty*) pada indikator (a) kepedulian petugas dalam melayani masyarakat dengan tidak membedakan dengan yang satu dengan yang lain kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari sebagian petugas pelayanan masih ada terdapat tidak mematuhi aturan prosuder dalam berkerja dengan cara meyani masyarakat dengan tidak mengikuti tahapan-tahapan yang telah di tentukan. (b) perhatian petugas cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melayani keinginan dan kebutuhan terhadap masyarakat petugas mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Jika terjadi kesalahan kami siap membantu dan langsung memperbaiki dengan cara memberikan bimbingan sesuai dengan prosuder kerja. *Kelima*, sub variabel Keterampilan Fisik (*tangibles*) pada indikator (a) Penampilan petugas rapi dan sopan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari keadaan di lapangan para petugas telah berpakaian rapi serta berpakaian lengkap dan seragam sama dengan petugas pelayanan yang lainnya. (b) Kelengkapan fasilitas kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari segi fasalitas diruangan pelayanan di mall pelayanan publik seperti tidak adanya pegawai saat jam kerja,masih ada printer yang rusak masih banyak computer yang kurang memadai,tidak adanya wifi sehingga para pegawai menggunakan hospot dari handphone sehingga membuat pelayanan agak lambat.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kepada Masyarakat di Mall Pelayanan Publik (Mpp) Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari: faktor penghambat yaitu *pertama*, banyaknya computer yang kurang memadai,tidak adanya wifi sehingga para pegawai menggunakan hospot dari handphone sehingga membuat pelayanan agak lambat, proses pencetakan yang terhambat karena error perangkat keras. *Kedua*, kurangnya sosialisasi mengenai mall pelayanan publik ini.Hal ini dikarenakan Informasi tentang MPP cenderung hanya tersebar di kalangan mereka yang sudah aktif mencari tahu melalui internet atau media sosial. Bagi masyarakat yang tidak aktif di dunia maya atau yang kurang terinformasi, sosialisasi tersebut belum cukup efektif. *Ketiga*, banyaknya keluhan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan disana,mereka merasa pelayanan kurang cepat dikarenakan adanya masalah jaringan atau internet yang membuat pelayanan menjadi lambat. Faktor Pendukung yaitu: *Pertama*, sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik mendukung kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. *Kedua*, adanya petugas keamanan dan di mall pelayanan publik juga sudah dilengkapi dengan CCTV sehingga masyarakat merasa aman ketika mendapatkan pelayanan.

Ada beberapa saran yang disampaikan peneliti kepada pihak – pihak terkait pada penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Pegawai Mall Pelayanan Publik

- a) Dapat meningkatkan dan melengkapi lagi sarana dan prasarna pendukung seperti menaikkan atau bandwith internet, mengganti PC dengan spek yang lebih mendukung, printer, membuat tempat parkir yang memadai.
- b) Menambah sumber daya manusia sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal.
- c) Memberikan akses informasi atau sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat bahwa instansi terkait juga melakukan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, dan memberikan informasi yang jelas dari jam berapa sampai jam berapa

instansi terkait memberikan pelayanan pada masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Untuk masyarakat

- a) Manfaatkan Layanan Terpadu. Mall Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk memudahkan akses berbagai layanan publik di satu lokasi. Manfaatkan keberadaan MPP untuk mengurus dokumen penting seperti KTP, SIM, paspor, izin usaha, dan layanan lainnya tanpa harus berpindah tempat.
- b) Pahami Jam Operasional. Pastikan mengetahui jam operasional MPP sebelum berkunjung agar tidak membuang waktu. Informasi ini biasanya tersedia di situs web resmi pemerintah daerah atau media sosial MPP terkait.
- c) Persiapkan Dokumen yang Diperlukan. Sebelum datang, pastikan semua dokumen yang diperlukan untuk layanan yang ingin Anda akses sudah lengkap. Hal ini akan mempercepat proses dan menghindari bolak-balik.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, (2009). Peraturan Bupati (PERBUP) No.06 Tahun 2021 *Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*

Anonim, (2009). *Undang – Undang Tentang Kualitas Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009*

Agustiar, Yerni. 2015. *Kualitas Pelayan Pembuatan Papor di Kantor Imigrasi Kelas I Banjarmasin. Tesis Pascasarjana pada Universitas Lambung Mangkurat*

Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Serta Implementasinya*,

Hutasoit, CS. 2000. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Magnascript

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Cv Mandar Maju

Riduan, Akhmad. 2013. *Administrasi Publik*, Banjarmasin: Pustaka Banua

Rusnadi, 2014. *Kualitas Pelayanan Inseminasi Buatan (IB) di Dinas Peternakan dan Perikanan di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Tesis Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat*.

Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pusaka Setia