

KUALITAS PELAYANAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK PADA KABUPATEN TABALONG

Aulia Azizah¹, Reno Affrian², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : auliaazizahaulia026@gmail.com

ABSTRAK

Terkait pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan negara dan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masih terdapat beberapa permasalahan dalam mutu pelayanan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, antara lain terkait dengan kurangnya kedisiplinan petugas, termasuk terlambat datang ke loker pelayanan. Baik itu saat waktu pagi, atau saat sesudah jam istirahat siang. Hal itu pun menyebabkan masyarakat kerap kali harus menunggu petugas datang, atau bahkan harus pulang saat petugas belum ada di loker pelayanan. Pengaduan ini juga ada di pengaduan dan kolom komentar google map Mall Pelayanan Publik Kabupaten tabalong dan resepsionis atau petugas kadang tidak tepat waktu berada di bagian paling depan dekat pintu, sehingga terkadang ada masyarakat yang kebingungan saat memasuki Mall Pelayanan Publik Kabupaten tabalong untuk melakukan perizinan atau pembuatan kartu kuning atau kartu pencari kerja. Karena hal itu pula, masyarakat kerap kali harus kembali untuk memenuhi persyaratan. Data penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan pencatatan dengan menggunakan metodologi pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, dibuktikan dengan fasilitas yang memadai, penampilan petugas yang baik, ketepatan dalam memberikan pelayanan, dan kesediaan memberikan jaminan biaya. (2) faktor penghambat antara lain Beberapa pegawai yang masih tidak disiplin waktu dengan jam kerja dan Ada beberapa pelayanan yang masih lambat dikarenakan lalainya pegawai terhadap jam kerja dikantor. (3) faktor pendorong antara lain ketersediaan fasilitas yang memadai, transparansi informasi, kemudahan akses dan lokasi yang strategis, responsif terhadap masukan dan keluhan, dan penggunaan teknologi informasi gaji atau tunjangan dan jaringan internet yang lancar. Penulis memberikan saran kepada puskesmas agar lebih memperhatikan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan agar tepat waktu sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan di puskesmas Kabupaten Tabalong. Kepada masyarakat agar memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan puskesmas, dan kepada pegawai agar memberikan pelayanan dengan baik dan tepat waktu.

Kata Kunci : Kualitas , Pelayanan, Publik,

ABSTRACT

Public services are defined as “activities or series in order to fulfill service needs according to the state and population for goods, services, and administrative services provided by public service providers” in Article 1 Paragraph (1) of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. There are still a number of issues with the Public Service Mall's quality of service at Tabalong Regency, including issues with officers' lack of discipline, including showing up late for the service locker. Whether it's in the morning, or after the lunch break. This also causes people to often have to wait for officers to arrive, or even have to go home when the officers are not yet at the service locker. This complaint is also in the complaints and comments column on the Google Map Tabalong Regency Public Service Mall and the receptionist or officer is sometimes not on time at the very front near the door, so sometimes people are confused when entering the Tabalong Regency Public Service Mall to carry out permits or manufacture yellow card or job seeker card. Because of this, people often have to return to fulfill the requirements. Data for this study was gathered

through observation, interviews, and documentation using a qualitative methodology. The study's findings demonstrate that: (1) The Public Service Mall in Tabalong Regency offers highly optimal service quality, as evidenced by the ample facilities offered, the officers' good grooming, their accuracy when rendering services, and their candor about the costs of guaranteed services. (2) inhibiting factors include several employees who are still not disciplined with working hours and there are several services that are still slow due to employees being careless about working hours in the office. (3) driving factors include the availability of adequate facilities, transparency of information, ease of access and strategic location, responsiveness to input and complaints, and the use of salary information technology or benefits and a smooth internet network. The author advises public service malls in Tabalong Regency to focus more on staff discipline in delivering services on time in order to further maximize the quality of service at these locations. enable the public to offer an evaluation of the services rendered by the public service mall, and to staff to deliver quality service within the allotted time frame.

Keywords : *Quality, Service, Public,*

PENDAHULUAN

Terkait pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan pemikiran tersebut, peraturan perundang-undangan telah mengatur penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, Sinambela dalam buku “Public Service Reform” (2014:5) menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara.” Secara alamiah, masyarakat (publik) mendirikan negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya, pemerintah (birokrat) dalam negara ini harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ini, persyaratannya bukan bersifat pribadi, melainkan berbagai tuntutan yang benar-benar diharapkan oleh masyarakat secara keseluruhan, seperti kebutuhan pendidikan dan kesehatan. Kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang sama atau nondiskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan beberapa kriteria yang mendefinisikan pelayanan publik yang baik. Semua hal ini tentunya berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kegiatan administrasinya. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan hal yang merujuk pada tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang dirasakan oleh individu atau kelompok dalam suatu masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan mereka. Setiap pelayanan publik juga harus memenuhi persyaratan standar pelayanan publik agar dapat melaksanakannya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terorganisasi kepada masyarakat, standar pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur, kewajiban, dan acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan dan menilai mutunya. Publik dapat mengakses informasi secara bebas berkat standar pelayanan publik yang memungkinkan publik mengukur dan memahami persyaratan, metode, harga, dan jangka waktu suatu layanan tanpa kebingungan atau memerlukan pengawasan publik selama pelaksanaannya. Diharapkan dengan memenuhi persyaratan pelayanan publik ini, Indonesia akan menjadi negara kesejahteraan yang mampu menyediakan kebutuhan dasar dan bertindak sebagai sarana penyeimbang ketimpangan yang terjadi saat ini.

Tentu saja, layanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus melayani semua orang yang membutuhkan sebagai salah satu cara pemerintah untuk memberi kembali kepada masyarakat. Masyarakat masih belum percaya bahwa pejabat pemerintah memberikan layanan publik dengan

cara yang memenuhi harapan mereka, terutama dalam hal pemenuhan hak. Hal ini antara lain terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui tanggapan pembaca di berbagai media massa. Oleh karena itu, agar tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai dan memberikan rasa senang bagi penerimanya, maka diperlukan berbagai taktik atau pendekatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk merupakan lokasi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh MS Siswidiyanto dan S Suhartono Winoto pada tahun 2021 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah. Instrumen utama metode penelitian ini adalah data, disertai analisis dan interpretasi signifikansi data yang dikumpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pusat Pelayanan Publik Nganjuk masih dinilai belum memadai, terbukti dari minimnya jumlah petugas di bagian front desk sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal. Mal Pelayanan Publik Nganjuk tidak memiliki jaringan internet khusus, yang membawa kita pada kenyataan berikutnya. Kemudian, karena saat itu di Mal Pelayanan Publik Nganjuk hanya terdapat 7 instansi atau departemen dari 20 penyelenggara layanan, pandemi Covid-19 turut mempengaruhi layanan di sana. Sementara itu, pada tahun 2022 Ertien Rining Nawangsari dan Safira Aulia Salma melakukan penelitian tentang kualitas layanan publik di Mal Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan publik yang diberikan oleh MPP Nyawiji di Kabupaten Nganjuk memiliki kualitas yang baik, yang dibuktikan dengan: 1) Harga diri yang rendah karena jumlah pegawai organisasi yang sedikit dan kurangnya integrasi layanan. 2) Kualitas pelayanan MPP melebihi ekspektasi, meskipun terjadi penundaan pelayanan, namun standar pelayanan telah disesuaikan. 3) Pemulihan yang sangat baik ditunjukkan dengan adanya lokasi untuk rekomendasi dan kritik serta uji coba standar pelayanan. 4) Lebih baik, karena modifikasi pelayanan disesuaikan, maka kualitas pelayanan sangat baik. 5) Keberhasilan pemusatan pelayanan di satu lokasi merupakan indikator yang baik dari visi dan implementasi. 6) Kepedulian, sikap positif, ramah, mencerahkan, pengertian, dan amenitas. 7) Meskipun tidak ada penghargaan bagi pekerja luar biasa, pemberdayaan, pelatihan, dan pemberdayaan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Proses penggunaan ilmu pengetahuan dan seni untuk mengatur, melaksanakan, dan menyelesaikan operasi pelayanan dalam rangka memenuhi tujuan pelayanan dikenal dengan istilah manajemen pelayanan. Untuk memenuhi harapan pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, persyaratan, partisipasi, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, manajemen pelayanan publik diperlukan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Indikator kinerja pemerintah yang dapat diukur adalah pelayanan publik. Karena kualitas pelayanan publik memengaruhi banyak orang dan berhubungan langsung dengan kualitas hidup mereka, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah secara langsung berdasarkan mutu layanan yang diterima. Ketika kinerja pelayanan publik dikembangkan dengan cara yang cakap, bertanggung jawab, dan efektif, persepsi masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat. Sebagai konsumen layanan publik, masyarakat umum memiliki tuntutan dan harapan terhadap kinerja pegawai negeri yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan minimal merupakan kewenangan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, untuk segera mengatasi dan mengganti ketidakpuasan masyarakat dengan kepuasan, diperlukan perhatian dari semua pihak terkait, mulai dari pemerintah sebagai regulator, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan efisiensi layanan publik merupakan tujuan dari manajemen layanan publik. Diharapkan dengan menggunakan teori manajemen layanan publik, korupsi dapat dibatasi, birokrasi yang tidak perlu dapat dikurangi, dan masyarakat dapat memperoleh layanan yang responsif dan berkualitas tinggi.

Suatu perusahaan harus memiliki kapasitas untuk tumbuh. Menetapkan standar kinerja bagi anggota staf merupakan salah satu metode manajemen dalam memproses kinerja pekerja agar mereka dapat bekerja lebih baik.

Menurut Khaidir (2018,10), manajemen pelayanan adalah proses menggabungkan ilmu pengetahuan dan seni untuk membuat rencana, melaksanakannya, dan mengoordinasikan penyelesaian pekerjaan pelayanan untuk mencapai tujuan.

Manajemen pelayanan publik menurut Assauri (2017) adalah suatu upaya pengelolaan berbagai aspek manajemen dalam upaya merencanakan, menyelenggarakan, atau menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat serta melakukan penilaian dan evaluasi terhadap tindakan tersebut.

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.” Pengertian tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal Satu (1) tentang Pelayanan Publik.

Indri dan Hayat menyatakan bahwa hal berikut disebutkan dalam Hayat (2015:22): “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menyatakan: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Berdasarkan Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) berpendapat bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Melayani masyarakat dengan layanan yang dijalankan secara profesional dan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap mematuhi persyaratan hukum dikenal sebagai pelayanan publik.

Karena layanan publik menyediakan semua kebutuhan seseorang, layanan publik sangat terkait dengan kehidupan masyarakat. Entitas utama yang menyediakan layanan publik adalah pemerintah. Mengingat bahwa memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan terbaik kepada penduduknya merupakan tanggung jawab utama pemerintah. Tiga komponen penting yang membentuk layanan publik:

- 1) Setiap lembaga negara, badan usaha milik negara, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang dengan tujuan memberikan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk tujuan tersebut merupakan bagian pertama.
- 2) Komponen kedua adalah orang, kelompok, atau organisasi yang memerlukan atau menginginkan pelayanan (pengguna layanan). Orang atau organisasi tersebut pada hakikatnya tidak memiliki akses terhadap pelayanan yang bermutu karena tidak memiliki daya tawar atau tidak diperlakukan sama dalam memperoleh pelayanan.

- 3) Komponen ketiga adalah kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Komponen ini penting bagi penyedia layanan (pemerintah) karena membantu mereka memutuskan bagaimana mengarahkan kebijakan layanan publik yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan klien mereka. Komponen ini diimplementasikan melalui inisiatif untuk meningkatkan dan memperkuat kinerja manajemen pemerintah.

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dkk. dalam Nurdin Ismail: (2019) mengidentifikasi lima dimensi, yaitu sebagai berikut: Produktivitas, pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output;

- 1) Pada Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, yang dimaksud dengan tangibles adalah ruang kantor fisik, administrasi, komputerisasi, sarana penunjang pelayanan, pusat informasi, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, tempat parkir, dan ruang fisik lainnya yang dapat memperlancar proses pelayanan terpadu. Tangibles merupakan salah satu sub bagian dari konsep mutu pelayanan. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Asas pelayanan publik adalah “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”. Penanda bukti langsung ini adalah:

- a. Fasilitas fisik (sarana dan prasarana)
- b. Jenis pelayanan yang tersedia
- c. Kemudahan dalam pelayanan Dilihat dari dimensi Tangible (berwujud)

- 2) Keandalan, yaitu kapasitas untuk menawarkan layanan yang dapat diandalkan, tepat waktu, dan memuaskan. Keandalan dan konsistensi dalam kinerja merupakan komponen utama keandalan, yang berarti bisnis menyelesaikan layanan dengan benar sejak awal. Parasuraman dan rekan-rekannya, 1985:47. Jika suatu layanan memenuhi kriteria berikut, layanan tersebut dapat dianggap andal:

- a. Komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan
- b. Penempatan pegawai sesuai dengan kompetensinya masing-masing

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini menuntut adanya koeksistensi yang harmonis dengan sumber daya manusia yang bermutu tinggi untuk menjamin layanan publik yang memenuhi standar yang ditetapkan. Sumber daya yang dimaksud adalah personel MPP yang melaksanakan layanan terpadu sebagai bagian dari Mal Pelayanan Publik ini.

- 3) Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan disebut dengan daya tanggap. Menurut Parasuraman dkk. (1985:47), daya tanggap mengacu pada seberapa siapnya staf untuk memberikan pelayanan. Berikut ini adalah indikator daya tanggap:

- a. Memberikan pelayanan dengan tanggap
- b. Merespon segala keluhan pelanggan

- 4) Kepastian, sebagaimana didefinisikan oleh Parasuraman dkk. (1988:23), adalah pengetahuan, perilaku, dan kapasitas karyawan untuk mengomunikasikan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini sangat terjamin berdasarkan kemampuan karyawan untuk mengomunikasikan keyakinan dan kepercayaan. Berikut ini adalah indikator dimensi kepastian:

- a. Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan
- b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

- 5) Empati: Empati adalah kepedulian dan pertimbangan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan kepada setiap orang dari masyarakat yang akan diberi bantuan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap pegawai Pusat Pelayanan Publik di

Kabupaten Tabalong wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya guna mencapai kepuasan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23) menyatakan bahwa kemampuan perusahaan untuk menunjukkan empati kepada kliennya mencakup pemberian perhatian yang bersifat personal. Indikasi dimensi ini adalah:

- 6) Memberikan pelayanan dengan ramah, baik, dan bersahabat
- 7) Tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada klien Pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik Jika dilihat dari kacamata empati, mal adalah tempat yang sangat baik.

Masyarakat dituntut dan dijanjikan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terorganisasi dengan baik. Standar pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tidak diragukan lagi memberikan pedoman kepada seluruh penyelenggara pelayanan, baik penyelenggara negara, penyelenggara lembaga swasta, BUMN, BUMD, dan BHMN, serta perseorangan, tentang cara menyelenggarakan pelayanan yang berstandar dengan melengkapi komponen standar pelayanan. Seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib melengkapi 14 komponen standar pelayanan, yang meliputi:

- a. Kerangka hukum, yang terdiri dari peraturan dan ketentuan yang mengatur penyediaan layanan
- b. Prasyarat, kondisi yang perlu dipenuhi untuk mengawasi jenis layanan tertentu, termasuk prasyarat administratif dan teknologi
- c. Protokol layanan yang seragam bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan; sistem, teknik, dan prosedur
- d. Periode penyelesaian, yang merupakan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis layanan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan
- e. Tarif dan biaya, yang harus dibayar oleh penerima layanan untuk mengelola dan/atau mendapatkan layanan dari penyedia; jumlah biaya ini diputuskan oleh kontrak yang dibuat oleh penyedia dan masyarakat.
- f. barang dan hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan pedoman yang ditetapkan
- g. prasarana, sarana, peralatan, dan/atau fasilitas yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, khususnya sarana dan peralatan bagi penduduk rentan
- h. Kompetensi pelaksana mengacu pada seperangkat keterampilan, pengetahuan, keahlian, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana.
- i. Pengawasan internal, pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan unit kerja atau atasan langsung pelaksana
- j. pengelolaan pengaduan, rekomendasi, dan umpan balik; pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan proses tindak lanjut
- k. Jumlah dan ketersediaan pelaksana berdasarkan beban kerja
- l. jaminan pelayanan yang menjamin terselenggaranya pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan rasa aman, bebas dari risiko dan ketidakpastian, serta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- n. penilaian kinerja pelaksanaan, yang memastikan sejauh mana pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Bagian dari standar pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberikan akses informasi sebanyak mungkin kepada masyarakat guna membantu mereka memperoleh layanan dasar yang berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dengan memenuhi standar pelayanan ini, dapat mengurangi kejadian maladministrasi, yang merupakan peluang terjadinya korupsi dan termasuk pemerasan, penyimpangan prosedur, penundaan yang berlarut-larut, dan kegiatan serupa lainnya.

METODE

Metode pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Tiga metode digunakan untuk memperoleh data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sumber data dikumpulkan menggunakan sampel purposive yang terdiri dari 15 orang. Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan dengan menggunakan metode pengkodean data, visualisasi data, dan pengambilan kesimpulan. Perluas pengamatan, tingkatkan persistensi, triangulasi, analisis kasus negatif, gunakan bahan referensi, dan lakukan pemeriksaan anggota untuk menguji kebenaran data Sugiyono 2022.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik DiKabupaten Tabalong

Tangible (bukti fisik)

Berupa ruang kantor aktual, manajemen, komputerisasi, alat penunjang pelayanan, pusat informasi, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, tempat parkir, serta amenities fisik lainnya yang dapat memperlancar proses pelayanan terpadu pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, tangible merupakan salah satu sub bagian dari konsep mutu pelayanan. Berdasarkan observasi, bahwa Penampilan para petugas atau aparatur memiliki dampak signifikan dalam membentuk kesan pertama dan persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan yang rapi, profesional, dan ramah cenderung menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penampilan para petugas Mall Pelayanan Publik ditabalong yang rapi dan benar. Kesiapan instansi untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat tercermin dari kenyamanan tempat tersebut. Berdasarkan pengamatan, para tamu cukup senang dengan tingkat kenyamanan yang ditawarkan, dan disediakan pula taman bermain bagi ibu-ibu atau orang tua yang membawa anak kecil. Tidak hanya itu mall pelayanan publik tabalong juga menyediakan fasilitas toilet untuk para disabilitas untuk memudahkan mereka yang ingin ke toilet. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa Fasilitas yang disediakan di mall pelayanan publik memberikan tingkat kenyamanan yang baik bagi pengunjung. Kesiapan dan kelengkapan merupakan hal yang menjadi pokok dalam sebuah pelayanan. Berdasarkan Observasi, kesiapan dan kelengkapan alat-alat di Mall Pelayanan Publik ini memuaskan. Mayoritas alat-alat yang diperlukan untuk mendukung layanan publik tersedia dengan baik dan berfungsi dengan lancar. Beberapa alat seperti mesin antrian, mesin pembayaran, dan mesin informasi dapat diakses dengan mudah oleh pengunjung. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa kesiapan dan kelengkapan alat-alat yang tersedia di Mall Pelayanan Publik ini dinilai memuaskan oleh pengunjung. Kemudian kedisiplinan pegawai merupakan pondasi terpenting demi terjalannya pelayanan yang efisien dan efektif. Berdasarkan Observasi, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Mall tersebut cukup baik. Namun, dalam beberapa kasus, mungkin terdapat sedikit ketidaksempurnaan dalam kedisiplinan petugas, seperti responsifitas yang kurang optimal dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan pengunjung, dan ketidakaturan dalam pengaturan antrian pengunjung. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Mall tersebut dinilai masih belum optimal.

Reliability (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan, cepat, dan memuaskan dikenal sebagai keandalan. Keandalan dan konsistensi dalam kinerja merupakan komponen utama

keandalan; ini berarti bisnis menyediakan layanan berkualitas sejak awal.

Kecermatan petugas terhadap layanan dapat dijadikan indikator organisasi publik. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa kecermatan para petugas di Mall Pelayanan Publik Tabalong sangat baik peneliti melakukan kepada para pengunjung disana dan rata-rata jawaban mereka petugas disana tingkat kecermatan nya tinggi dan bagus. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan pada layanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, petugas di Mall Pelayanan Publik Tabalong cukup baik dalam memberikan alat bantu pelayanan kepada pengguna jasanya.

Responsiviness (ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu, memberikan layanan dengan cepat dan akurat, dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dikenal sebagai daya tanggap. Polisi yang menanggapi panggilan bantuan dengan cepat merupakan aset bagi organisasi mereka dan masyarakat. Menurut hasil pengamatan, polisi tertentu merespons dengan cepat. Namun, ada contoh lain di mana polisi tertentu mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk menangani keadaan tertentu. Hal ini mungkin disebabkan oleh kerumitan atau tingkat kesulitan tugas. Selain itu, respon petugas terhadap saran dan kritik sudah baik, karena mereka menunjukkan keterbukaan, responsivitas, dan komitmen terhadap perbaikan yang mengindikasikan fokus yang kuat pada kepuasan pengunjung.

Assurance (jaminan)

Menurut Parasuraman, dkk. (1988:23), assurance (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, sikap, dan kemampuan karyawan dalam mengkomunikasikan keyakinan dan kepercayaan; pada dimensi ini cukup terjamin berdasarkan pada kemampuan karyawan dalam mengkomunikasikan keyakinan dan kepercayaan. Jaminan pelayanan merupakan salah satu prosedur dari pelayanan publik. Berdasarkan Observasi, menunjukkan bahwa petugas di Mall Pelayanan Publik masih belum optimal, meskipun terdapat beberapa insiden keterlambatan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Secara keseluruhan, hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sejumlah masalah yang menyebabkan layanan tidak dapat berjalan dengan baik, sehingga jaminan kecepatan kurang ideal. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan jaminan kepastian biaya saat memberikan layanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, data tersebut mengindikasikan bahwa tamu percaya petugas memberikan jaminan kepastian biaya layanan. Mereka menambahkan bahwa terkait biaya yang dikeluarkan terkait layanan yang mereka gunakan, petugas selalu memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur.

Empathy (empati)

Perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan petugas layanan terhadap setiap anggota masyarakat yang menerima layanan dikenal sebagai empati. Berkaitan dengan instrumen pada Empati yakni mendahulukan kepentingan pemohon. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa pengunjung merasa petugas lebih memprioritaskan kepentingan pengunjung. Para tamu merasakan bahwa petugas berusaha memberikan pilihan terbaik untuk memenuhi tuntutan mereka. Selain itu, pada perangkat tersebut memberikan layanan yang sopan dan ramah. Menurut hasil wawancara, pengunjung pusat layanan umum Tabalong percaya bahwa anggota staf memperlakukan mereka dengan sopan dan ramah. Petugas memperlakukan pengunjung dengan rasa penghargaan dan kesopanan, menunjukkan bahwa memberikan layanan yang ramah dan sopan merupakan perhatian utama. Pengetahuan tentang bagaimana karyawan berperilaku sehubungan dengan tugas mereka saat melakukan pekerjaan mereka. Melayani orang lain tanpa bias (diskriminasi) secara langsung terkait dengan empati. Menurut wawancara, pengunjung pusat layanan publik Tabalong percaya bahwa polisi di sana memperlakukan mereka dengan adil. Terlepas dari latar belakang sosial, etnis, atau agama pengunjung, mereka semua menerima perlakuan yang sama. Tanpa diskriminasi atau perlakuan tidak adil terhadap satu kelompok pun, para tamu merasa didengarkan dan dihargai. Di pusat layanan publik Tabalong, prinsip-prinsip nondiskriminasi sangat dijunjung tinggi dan dijalankan dengan terampil oleh para petugas, sehingga tercipta lingkungan yang ramah dan inklusif bagi semua orang.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Tabalong

Faktor Pendukung, Pertama mengenai ketersediaan fasilitas yang memadai, kedua berkaitan dengan transparansi informasi, ketiga tentang kemudahan akses dan lokasi yang strategis, keempat berkenaan dengan responsif terhadap masukan dan keluhan, dan terakhir penggunaan teknologi informasi. Faktor Penghambat, Pertama beberapa pegawai yang masih tidak disiplin waktu dengan jam kerja. Kedua tentang ada beberapa pelayanan yang masih lambat dikarenakan lalainya pegawai terhadap jam kerja dikantor.

SIMPULAN

Kami sampai pada kesimpulan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong menawarkan kualitas pelayanan yang sangat baik setelah melakukan penelitian dan berdiskusi. Hal ini dapat dilihat dari 3 variabel cukup optimal, 1 variabel kurang optimal dan 1 variabel belum optimal berdasarkan dari 5 variabel. Variabel Keandalan, Ketanggapan dan jaminan sudah cukup optimal. Pada variabel keandalan cukup optimal dalam menyediakan layanan yang konsisten, cepat, dan efisien kepada pengunjung. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pengunjung, serta memperkuat reputasi mall sebagai pusat pelayanan publik yang terpercaya. Pada variabel Ketanggapan bahwa mall pelayanan publik ini tanggap terhadap kebutuhan dan masukan pengunjung. Hal ini penting untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan memperkuat hubungan antara mall dengan masyarakat yang dilayani. Pada variabel Empati memiliki petugas yang mampu menunjukkan empati yang tinggi terhadap kebutuhan, perasaan, dan keinginan pengunjung. Hal ini penting untuk menciptakan pengalaman yang positif dan membangun hubungan yang kuat antara mall dengan masyarakat yang dilayani. Kemudian pada variabel Bukti fisik bahwa mall pelayanan publik kurang optimal dalam menyediakan layanan yang memadai bagi pengunjung. Ini menciptakan pengalaman yang kurang baik bagi pengunjung. Terakhir Jaminan pada indikator bahwa mall pelayanan publik ini belum optimal dalam memberikan jaminan terhadap kualitas, keamanan, dan kepatuhan terhadap standar dalam menyediakan layanan kepada pengunjung. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara mall dengan masyarakat yang dilayani. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti fakta bahwa pekerja tertentu masih belum mematuhi disiplin jadwal kerja dan sejumlah layanan masih tertunda akibat kelalaian pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada



- Burhan Bungin. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2nd edn. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Bandung: CV. Alfabeta.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Nurdin, Ismail and Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Surabaya
- Sugiyono. 2022 *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.