

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA MALL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

***QUALITY OF SERVICE TO THE COMMUNITY AT THE PUBLIC
SERVICE MAL IN THE HULU SUNGAI UTARA DISTRICT***

Anna Maryati
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
Email: maryatianna3@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the quality of service and the factors that hinder the quality of service to the public at the Public Service Mall of Hulu Sungai Utara. The research method used is qualitative with a qualitative descriptive research type. as a whole by looking at the measurement of the dimensions of service quality at the Hulu Sungai Utara Regency Public Service Mall is quite good, this can be seen from: Tangibles can be categorized as sufficiently capable of supporting services but facilities and infrastructure are considered to be lacking, Reliability categorized as reliable, Responsiveness (Responsiveness) can be categorized as good, Assurance (Guarantee) can be categorized as very good and can be trusted by the community, and for Empathy (Empathy) service workers at the Public Service Mall of Hulu Sungai Utara Regency are already very empathetic towards the community. Besides that, the factors that hinder the quality of service are the lack of human resources, lack of socialization, error network systems, inadequate personal computers (PC), information and facilities and infrastructure such as printers and parking lots.

Kata kunci: kualitas pelayanan, MPP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan serta faktor yang menghambat kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. secara keseluruhan dengan melihat pengukuran dimensi kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari: Tangibles (Berwujud) dapat dikategorikan sudah cukup mampu mendukung pelayanan hanya saja sarana dan prasarana dinilai masih kurang, Reliability (Kehandalan) dikategorikan handal, Responsiveness (Daya Tanggap) dapat dikategorikan baik, Assurance (Jaminan) dapat dikategorikan sangat baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat, dan untuk Empathy (Empati) petugas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah sangat berempati terhadap masyarakat. Disamping itu faktor yang menghambat kualitas pelayanannya adalah kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, system jaringan error, personal computer (PC) yang kurang memadai, informasi serta sarana dan prasarana seperti printer dan tempat parkir.

Keywords: service quality, MPP

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

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, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah.

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. Diantaranya ada empat SKPD yaitu Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP NAKER), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Dan Kesbangpol. Serta terdapat dua instansi vertical seperti BJPS dan KP2KP. Pembuatan mal pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat setempat sebagaimana yang tercantum dalam Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. 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 me permudah 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.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya

penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan, sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

mengenai aspek indikator kepuasan konsumen yang sekilas terlihat belum memadai yaitu jam kerja yang ditetapkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah mulai pukul 08.00 sampai dengan 16.30 wita, sedangkan untuk hari jumat mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.00 wita, akan tetapi pada kenyataannya pelayanan yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai pukul 09.00 sampai dengan pukul 12.00 wita. Kemudian, untuk kecapatan waktu pelayanan masih dinilai kurang cepat, karena pengaruh internet lelet, ada pelayanan yang internetnya menggunakan hotspot handphone. Ada cerita dari beberapa teman penulis yang hendak berurusan dia datang Mal Pelayanan Publik pukul 14.00 karena dia mengira jam istirahat berlaku pukul 12.00-14.00 wita, akan tetapi sampai pukul 15.00 wita petugas yang bersangkutan tak kunjung datang, hal ini tentu berpengaruh pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA".

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan

masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor yang menghambat kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diajukan ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara;
2. Mendeskripsikan dan menganalisa faktor yang menghambat kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

TINJAUAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. (Hardiyansyah, 2011)

Ahli yang lain seperti Kotler dalam hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa "*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied need*". Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari prouduk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa. Sampara dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Pelayanan Prima

Sedarmayanti (2013) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, murah, akurat, ramah.). Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal servqual (service quality). Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

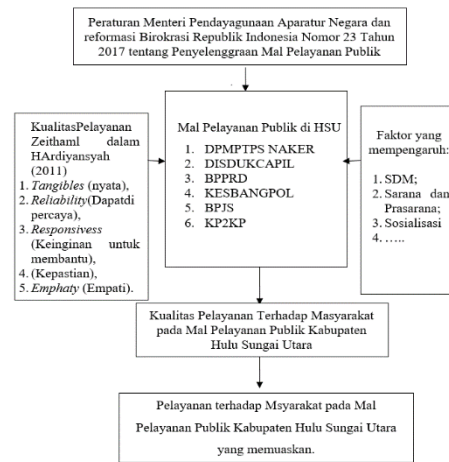
1. *Core service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya;
2. *Facilitating service* adalah fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan;
3. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaing”.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Dalam keberhasilan suatu pelayanan, tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, semakin baik faktor

pendungan, maka semakin besar pula keberhasilan yang dicapai dalam pelayanan.Christian Gronroos dalam Laksono, M. Susilo Adityo (2015).mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu, Menjaga dan memperhatikan, Spontanitas, Penyelesaian masalah, dan Perbaikan.

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolo), disebut juga sebagai interpretive karena, data hasil penelitian ini lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan. (Sugiyono,2014:7-8).

Lokasi penelitian ini adalah di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berada di jalan Antasari, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu

Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71417.

Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Yang akan digunakan sebagai informan dalam penelitian ini adalah:

1. Masyarakat dalam penerima pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara 7 orang;
2. Petugas piket pada tiap instasi yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai utara 6 orang.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data penulis dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan Model Miles dan Huberman, proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tiga tahapan secara berkesinambungan yang meliputi tahap Reduksi data, Tahap penyajian data, dan tahap terakhir adalah tahap penarikan kesimpulan dan memverifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (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.

Kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur pelayanan itu adalah dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan atau kepada para penerima layanan yang ditentukan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, et.al dalam hardiyansyah (1011:42) menyederhanakan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yaitu, *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *resvonsivenees* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati). Dalam penelitan ini banyak keterbatasan data yang penulis

terima, karena pada saat kelapangan penulis lumayan kesulitan mendapatkan data dari beberapa petugas piket di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara, pada dasarnya seluruh petugasnya baik dan ramah, hanya saja mungkin ada sedikit *privasi* sehingga penulis tidak mendapatkan sepenuhnya data yang diinginkan.

Tangible (berwujud/nyata), berwujud atau nyata yaitu tersedianya fasilitas fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendukung pelayanan, kenyamanan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam menerima pelayanan, dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan terkait sarana dan prasarana serta ruang tunggu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup memadai, untuk ruang tunggu juga nyaman dan keadaan ruangnya cukup dingin. Kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan

masyarakat atau penerima layanan sudah tergolong cukup mudah, dan kedisiplinan petugas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, hal ini seperti yang dikatakan oleh Zeithaml et,al. dalam Hardiyansyah (2011:42) bahwa mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat melalui *tangible*(berwujud/nyata) yang mana indikatornya adalah kenyamanan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam menerima pelayanan, dan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Walaupun terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia, namun petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara berusaha maksimal memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan kekurangan sedikit dibagian parkir karena parkirnya tidak beratap maka tidak bisa melindungi kendaraan baik penerima layanan maupun pemberi layanan dari panas ataupun hujan.

Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan unit pelayanan pada petugas loket pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam

menciptakan pelayanan yang baik dan tepat, berarti petugas harus mampu dan ahli dalam menggunakan alat-alat bantu dalam proses pelayanan serta memiliki proses transaksi yang jelas.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Standar dalam proses pelayanan yang diberikan setiap petugas loket pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah jelas dan tidak berbelit-belit, sehingga pelayanan bisa diberikan dengan baik dan penerima layanan merasa puas akan layanan yang diterimanya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Zeithaml, et.al dalam Hardiyansyah (2011:42) bahwa Reliability (Kehandalan) indikatornya yaitu kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas merupakan alat ukur kualitas pelayanan. Walaupun pada saat pelaksanaannya terdapat beberapa kendala namun petugas tetap

profesional dan ramah dalam melakukan pelayanan.

Responsiveness (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. *Responsiveness* (daya tanggap) berperan penting dalam pelayanan, kurangnya daya tanggap yang dilakukan oleh petugas akan menyebabkan penerima layanan merasa terabaikan dan menyebabkan ketidakpuasan akan pelayanan yang diterima.

Dari hasil observasi dan wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa respon petugas dalam melayani masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sudah sangat baik dan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara

tergolong cepat, tepat dan cermat, terlepas dari gangguan internet serta PC yang kadang eror. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Zeithaml, et.al dalam Hardiyansyah (2011:42) yaitu *responsivenees* (daya tanggap) yang indikatornya respon petugas dalam melayani masyarakat dan kecepatan, ketepatan serta kecermatan dalam melakukan pelayanan dapat mengukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan

Assurance (Jaminan) merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang penting bagi masyarakat penerima layanan karena memberikan kepercayaan dan rasa aman dalam menggunakan layanan. Jaminan disini berarti adanya kepastian waktu tentang lamanya layanan, dan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi diatas penulis disimpulkan bahwa kepastian waktu yang ditetapkan oleh masing-masing loket pemberi layanan sudah ditetapkan dengan baik, hanya saja kadang pelayanan yang diberikan terganggu oleh jaringan internet yang eror sehingga pelayanan tertunda dan melebihi pada waktu yang seharusnya

serta jaminan legalitas dalam pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah terjamin. Dalam hal ini jelas sesuai dengan yang dikatakan oleh Zeithaml, et.al dalam Hardiyansyah (2011:42) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui *assurance* (jaminan) yang mana indikatornya adalah kepastian waktu. Kepastian waktu disini yang dimaksud adalah semakin tepat waktu pelayanan yang diberikan, maka kepuasan akan pelayanan tersebut juga akan semakin baik dan jaminan legalitas.

Empati berarti bagaimana kepedulian dan bagaimana cara peugas pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara memberi kesan yang baik terhadap masyarakat atau penerima layanan.

Dari hasil wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa *Empathy* (empati) yang diberikan petugas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Zeithaml, et.al dalam Hardiyansyah (2011:42)

bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui empati.

Dalam setiap instansi baik itu pemerintahan maupun swasta tentu ada beberapa faktor yang dapat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dalam suatu pelayanan publik yang berkualitas para pemberi pelayanan publik tersebut harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses pelayanannya.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia, sehingga ada beberapa loket pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yang kosong, karena mereka memfokuskan pelayanan langsung kedinas mereka;
2. Kurangnya sosialisasi karena pada faktanya masyarakat masih banyak datang ke kantor atau dinas terkait langsung dari pada ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara;
3. Sistem jaringan eror, sehingga pelayanan terganggu bahkan tertunda;

4. *Personal Computer* (PC) yang kurang memadai sehingga melakukan pelayanan menjadi terganggu;
5. Sarana dan prasarana seperti printer dan tempat parkir; dan
6. Informasi, walaupun seluruh petugas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai hanya memberikan pelayanan hanya sampai pukul 12.00 wita, maka harus ada informasi yang jelas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari:
 - a. *Tangible* (berwujud), dapat dikategorikan cukup mampu mendukung, hanya saja untuk sarana dan prasarana dinilai masih kurang;
 - b. *Reliability* (kehandalan), dapat dikategorikan handal;
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap), dapat dikategorikan

baik petugas pelayanannya rama-ramah dan sopan;

d. *Assurance* (jaminan), dapat dikategorikan sangat baik, dan dapat dipercaya oleh masyarakat;

e. *Empathy* (empati), dapat dikategorikan sangat baik.

2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya sosialisasi, Sistem jaringan eror, *Personal Computer* (PC) yang kurang memadai, informasi dan Sarana dan prasarana seperti printer dan tempat parkir.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, penulis menyarankan kepada pengelola terkait untuk:

1. Dapat meningkatkan dan melengkapi lagi sarana dan prasarna pendukung seperti menaikkan atau bandwidth internet, mengganti PC dengan spek yang lebih mendukung, printer,

membuat tempat parkir yang memadai;

2. Menambah sumber daya manusia sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal;
3. Memberikan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiar, Yerni. 2015. *Kualitas Pelyanan Pembuatan Papor di Kantor Imigrasi Kelas I Banjarmasin*. Tesis Pascasarjana pada Universitas Lambung Mangkurat: tidak diterbitkan
- Anonim. (2012). Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi
- _____. (2009). Undang – Undang Tentang Kualitas Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009
- _____. (2017). Pengertian Observasi dan Wawancara. (online). Tersedia: <http://gudangilmukita212.blog>

- blogspot.com/2017/12/pengertian-observasi-dan-wawancara.html
- Fitriyani, Aan. 2015. *Makalah Pelayanan Prima*. (online). Tersedia: <http://aannfitriyani.blogspot.co.id/2015/01/makalah-pelayanan-prima.html>
- Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Serta Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hutasoit, CS. 2000. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Magnascript
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Cv Mandar Maju
- Kusuma, Bernadus Sri Kalja. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Terminal Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Tipe A Willy Ananias Gara Kota Palangka Raya*. Tesis Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat: tidak diterbitkan
- Laksono, M. Susilo Adityo (2015). *Gudang Ilmu*. (online). Tersedia: <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-pelayanan-dan-faktor-faktor.html> (11 Oktober 2015)
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat
- Moloeng, lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pusaka Setia
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 2007. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- 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. Tidak diterbitkan
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta CV
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Yahya, H.M. 2003. *Riset dan Teori Metodologi Penelitian MPS + MPA = MP*. STIA Bina Banua Banjarmasin: Tidak diterbitkan