

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MINI MALL PELAYANAN PUBLIK (MMPP)  
KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO  
PROVINSI JAWA TIMUR

Oleh

Siti Lia Anggraeni<sup>1</sup>, Endang Indartuti<sup>2</sup>, Indah Murti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: <sup>1</sup>[liasiti274@gmail.com](mailto:liasiti274@gmail.com), <sup>2</sup>[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id), <sup>3</sup>[indah@untag-sby.ac.id](mailto:indah@untag-sby.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik yang baik di Indonesia adalah dengan menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik. Seperti Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono yang diresmikan untuk menanggulangi masalah yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo. Satu-satunya Kecamatan di Indonesia dengan Mall Pelayanan Publik yang diresmikan oleh MENPANRB adalah Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini memiliki 10 jenis dengan berbagai macam pelayanan yaitu, Dispendukcapil, Bank Jatim, Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, Pos Indonesia, BPJS Kesehatan, KUA, DPMPTSP, BPPD, BPJS Ketenagakerjaan, BPR Delta Artha, Samsat. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemui adanya masalah dan keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil yang didapatkan peneliti ialah pada Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur ini terbilang sudah cukup dikatakan kualitas namun harus terus melakukan perbaikan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kesimpulannya adalah Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono sapat dikatakan cukup berkualitas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP)

**PENDAHULUAN**

Negara adalah wilayah dengan otoritas hukum tertinggi. Salah satu tugas utama negara terhadap warganya adalah memberikan pelayanan publik. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mengutamakan pelayanan publik sebagai aspek atau wilayah atau daerah yang perlu perbaikan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus berupaya semaksimal mungkin untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik, karena kepuasan masyarakat menjadi indikatornya dan mengukur keberhasilan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini pemerintah

mengembangkan pelayanan publik secara maksimal dari segi kuantitas dan kualitas.

Pelayanan publik pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, ada berbagai jenis pelayanan publik, seperti pelayanan barang publik, layanan pemerintah, dan pelayanan jasa publik. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2008). Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik

menyatakan bahwa kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dalam barang, jasa, dan pelayanan pemerintah diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin banyak pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka masyarakat akan semakin membaik. Saat ini, teknologi diciptakan untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas kebutuhan manusia. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pejabat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya guna menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan terbaik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi kunci yang selalu dijaga oleh pemerintahan karena akan mencerminkan juga kualitas pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan standar yang digunakan sebagai pedoman bagi penyedia layanan dan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pemberdayaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pemberian pelayanan meliputi persyaratan, tata cara, syarat pelayanan, biaya, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan organisasi lain dapat menerapkan standar kualitas tersebut, maka instansi dan organisasi pemerintah tersebut dikatakan memberikan pelayanan yang berkualitas baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu terpenting. Negara sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan bertanggung jawab dan terus berinovasi untuk menciptakan peningkatan pelayanan yang baik. Keberhasilan pelayanan publik yang baik dapat diukur dari kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, pemenuhan

kebutuhan masyarakat menjadi tujuan utama dan harus dimaksimalkan dari segi mutu dan kualitas.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan yang puas juga melihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan atau tidak (Pasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan menggunakan metode *serqual*, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2000). Kualitas mendorong masyarakat untuk membangun hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi penyedia layanan. Kepuasan Masyarakat merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, perbedaannya adalah siapa penyedia pelayanan tersebut.

Hal terpenting dalam pelayanan publik yaitu selalu mengutamakan kepentingan masyarakat pelanggan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun realitanya ketidakpuasan masyarakat terhadap berbagai persoalan dan diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terus berlanjut. Pada tahun 2021, jumlah pengaduan masyarakat yang tercatat di Omsbusman RI sebanyak 7.186 laporan dan pemerintah daerah (Pemda) yang paling banyak melaporkan sebanyak 40,99%. Ketua

Ombudsman, berpendapat sepanjang tahun 2021 jumlah pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi sebanyak 7.186. Laporan tersebut terdiri 6.176 laporan regular, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. (Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI, 2022). Mengingat banyaknya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik di Indonesia khususnya pada pemerintahan daerah, maka perlu adanya perubahan tata cara pengelolaan pelayanan publik di setiap daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sistem desentralisasi yang memfasilitasi setiap daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap daerah.

Penyedia instansi pemerintah daerah seperti Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono merupakan satu-satunya kantor kecamatan di Indonesia yang memiliki Mall Pelayanan Publik di dalamnya dan diresmikan oleh MENPANRB. Mini Mall Pelayanan (MMPP) merupakan replikasi dari MPP Kabupaten Sidoarjo yang merupakan tempat terselenggaranya pelayanan publik dan pelayanan administrasi.

Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa bersama dengan Bupati Sidoarjo Achmad Zaini meresmikan Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono pada 10 September 2020. Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) kecamatan sukodono memiliki pelayanan yang sama dengan Mall Pelayanan Publik Sidoarjo hanya yang membedakan adalah di tingkat kecamatan dan Kabupaten. Kecamatan sukodono terpilih sebagai kecamatan penyedia Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) karena kecamatan Sukodono telah Menyandang Predikat ZI (Zona Integritas) dan WBK (Wilayah Bebas Korupsi) menuju ke WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) dan lokasi yang strategis untuk menerapkan inovasi MMPP. Mini Mall

Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini memiliki 10 jenis dengan berbagai macam pelayanan yaitu:



**Gambar 1.1** Jenis Pelayanan di MMPP (bersumber Website Kecamatan Sukodono)

Menurut gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa di Kecamatan Sukodono memiliki 10 jenis dan instansi yang ada pada Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) antara lain yaitu Dispendukcapil, Bank Jatim, Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, Pos Indonesia, BPJS Kesehatan, KUA, DPMPTSP, BPPD, BPJS Ketenagakerjaan, BPR Delta Artha, Samsat. Tujuan dengan adanya Mini Mall Pelayanan Kecamatan Sukodono adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan, namun berdasarkan pengamatan penulis, masih banyak keluhan dari masyarakat Sukodono dan sekitarnya.



**Gambar 1.2** Ulasan Masyarakat (bersumber dari internet)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa beberapa kritikan atau ulasan dari masyarakat tentang layanan yang diberikan Mini Mall Pelayanan Publik Sukodono. Mini Mal Pelayanan Publik masih mendapatkan bintang 2,7 dari ke 5 bintang yang artinya belum sepenuhnya dikatakan baik. Keluhan lain yang

diungkapkan masyarakat yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Masalah pertama, termasuk dalam dimensi (*Reliability*) belum adanya Standar Pelayanan di dalam Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP). Untuk disetiap booth nya sudah ada Standar Pelayanan seperti booth Dispensudkapi, Bank Jatim, BPR Deltha Artha dan ke delapan booth lainnya. Kemudian masih ada keluhan dari masyarakat tentang waktu yang kurang tepat dalam melakukan proses pelayanan, ini termasuk kedalam dimensi (*Responsiviness*). Kemudian yang terakhir adalah tentang sikap ramah dari para pegawai, ini termasuk dalam dimensi (*Empathy*).

Dengan mempertimbangkan bagian dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas Mini Mall Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono. Alasan peneliti melakukan penelitian ini karena Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono adalah terobosan pertama ditingkat Kecamatan yang mempunyai Mini Mall Pelayanan Publik dan baru berjalan kurang lebih selama 2 tahun, akan tetapi masyarakat masih mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh MMPP sesuai uraian diatas untuk meneliti dan menilai kualitas pelayanan Mini Mal pelayanan Publik (MMPP), maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”

## LANDASAN TEORI

Penelitian ini mendasar kepada analisis dan konsep yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut (H.A.S Moenir, 2002) pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Beberapa faktor penting yang harus diperhatikan yakni :

#### 1. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.

#### 2. Faktor aturan

Perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat semakin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

#### 3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya karena



sasanyapelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor pendapatan

Seluruh penerima seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu anggota badan peralatan kerja yang tersedia.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis dalam (Hardiyansyah, 2011) membuat definisi mengenai kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan tepunuhnya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah, 2011) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam (Hardiyansyah, 2011) berpendapat SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Menurut (Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, 1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator :
  - a. Penampilan petugas aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

- b. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan
- c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :
  - a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
  - c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
  - a. mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
  - b. petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
  - c. petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## METODE PENELITIAN

Penelitian metode sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah, sebab metode merupakan cara untuk mencapai tujuan. Metode pada dasarnya berarti cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, tujuan umum penelitian adalah untuk mengungkap masalah, maka langkah-langkah yang akan ditempuh harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Menurut (Moleong, 2017)

menyebutkan bahwa metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut (Moleong, 2017) deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Terdapat lima indikator yang menjadi fokus peneliti yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty* Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, menurut (Sugiyono, 2019) disebutkan bahwa:

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode wawancara dan observasi. Yang dilakukan oleh penelitian yaitu observasi (pengamatan), wawancara, mengenai kualitas pelayanan beserta masalah yang dihadapi.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah dalam arsip. Data sekunder

yang diperoleh peneliti berupa laporan-laporan dan informasi dalam bentuk dokumen yang berasal dari Mini Mall Pelayanan Publik dan Kantor Kecamatan atau yang berhubungan dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan (MMPP) Kecamatan Sukodono yang bersifat deskriptif. Teknik yang digunakan untuk pengambilan data adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Dalam bab pembahasan ini akan dilakukan dengan cara menggabungkan hasil dari teknik wawancara dan observasi.

Mini Mall Pelayanan (MMPP) ialah replikasi dari MPP Kabupaten Sidoarjo yang merupakan tempat terselenggaranya pelayanan publik dan pelayanan administrasi. Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) kecamatan sukodono mempunyai pelayanan yang sama dengan Mall Pelayanan Publik Sidoarjo yang menjadi perbedaannya adalah di tingkat kecamatan dan Kabupaten. Kecamatan sukodono terpilih sebagai kecamatan penyedia Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) karena kecamatan Sukodono sudah menduduki Predikat ZI (Zona Integritas) dan WBK (Wilayah Bebas Korupsi) mengarah ke WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) dan tempat yang strategis untuk mengimplementasikan inovasi MMPP. Tujuan dengan adanya Mini Mall Pelayanan Kecamatan Sukodono adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan. Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) ini lokasinya di Kantor Kecamatan Sukodono Jl. Raya Bukit Kweni.

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia,

proses, dan lingkungan, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Menurut (Parasuraman, 1990) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan evaluasi sehingga dapat membuat perubahan dan peningkatan kualitas yang lebih baik lagi.

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan untuk menunjukkan apresiasinya pada masyarakat. Pada dimensi ini ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, keamanan tempat melakukan pelayanan (sarana dan prasarana), kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dalam teori (Parasuraman, 1990) dimensi *tangible* adalah bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan pegawai.

Penilaian kualitas pelayanan publik sudah termasuk baik dan sesuai dengan harapan dari masyarakat, dalam dimensi ini hampir semua indikator sudah terpenuhi dan juga sudah sesuai dengan teori (Parasuraman, 1990). Penyelenggara pelayanan publik harus lebih mengutamakan kenyamanan masyarakat dalam hal ini kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana. Kenyamanan sarana dan prasarana yang diberikan Pemerintah Kecamatan Sukodono untuk Mini Mall Pelayanan Publik sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasana kerja.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat

membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan mudah. *Reliability* (Keandalan) dapat dilihat dari indikator; kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan publik yang jelas, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Penilaian kualitas pelayanan publik belum dikatakan baik dan belum sesuai dengan harapan dari masyarakat. Pada indikator memiliki standar pelayanan publik yang jelas. Hasil dari wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti didapatkan diketahui bahwa Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Sukodono belum memiliki Standar Pelayanan dan SOP (*Standard Operating Procedure*). Hal ini dibenarkan oleh Bu Zoelfa selaku Kasubag umum dan Kepegawaian. Standar Pelayanan dan SOP (*Standard Operating Procedure*) hanya ada disetiap masing-masing booth yaitu Dispendukcapil, Bank Jatim, Pajak Pratama, Kantor Pos, BPJS Kesehatan, KUA, DPMPPTS, BPPD, BPJS Ketenagakerjaan, BPR Delta Artha.

Dimensi yang ketiga ialah *Responsiviness* (Ketanggapan). Pada dimensi ini ditentukan oleh indikator yaitu: merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayan dengan cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan direspon oleh pegawai.

Penilaian kualitas pelayanan publik belum dikatakan baik dan belum sesuai dengan ekspektasi dari masyarakat. Pada indikator pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, kemudian indikator pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Hasil dari pengamatan dan wawancara yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan disetiap booth nya sudah melakukan pelayanan dengan cepat kecuali untuk pengurusan atau membuat e-KTP. Pengambilan

KTP harus menunggu selama tiga bulan. Masyarakat mendapatkan surat keterangan atau surat KTP sementara yang belum jadi karena ketersediaan blanko. Hal ini dibenarkan Bu Zoelfa selaku Kasubag umum dan Kepegawaian bahwa ketersediaan blanko KTP menjadikan waktu yang lama untuk para masyarakat yang ingin mengurus atau membuat e-KTP. Bu Zoelfa mengatakan ketersediaan blanko KTP memang kosong dari pusat yaitu Kabupaten Sidoarjo dan hampir semua instansi atau penyedia instansi kehabisan blanko.

Dimensi yang keempat adalah *Assurance* (Jaminan). Hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti penilaian kualitas pelayanan publik belum dikatakan baik dan belum sesuai dengan ekspektasi dari masyarakat. Pada indikator Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan untuk ketetapan waktu. Dari beberapa masyarakat mengatakan pengambilan KTP harus menunggu selama tiga bulan. Pihak Pemerintah Kecamatan Sukodono dan Petugas Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Sukodono belum bisa memberikan jaminan untuk pelayanan pengambilan KTP karena ketersediaan blanko yang minim. Minimnya blanko KTP bukan hanya dirasakan di Mini Mal Pelayanan Publik dan Kantor Kecamatan Sukodono akan tetapi dirasakan juga dipusat yaitu Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Bu Zoelfa mengatakan jenis pelayanan selain pengurusan KTP dijamin tepat waktu. Kemudian Mini Mal Pelayanan Publik memberikan jaminan biaya kepada masyarakat yaitu dengan gratis atau tanpa dipungut biaya. Kecuali pelayanan Bank Jatim akan dikenakan biaya Rp. 2.900 untuk pelayanan transfer.

Dimensi yang terakhir adalah *Empaty* (Empati). Sikap empati dimiliki oleh pegawai pelayanan publik. Sikap empati ditunjukkan dengan cara memberikan pelayanan yang sopan dan ramah. Pengguna layanan akan merasa senang apabila pegawai pelayanan melayani pelayanan dengan ramah dan sopan karena salah satu faktor utama keberhasilan dalam



pelayanan yaitu keramahan kepada pengguna layanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, Mini Mall Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono sudah menerapkan dimensi *Empaty* (Emapti). Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan ekspektasi masyarakat dalam dimensi, mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun, pegawai melayani menghargai setiap pengguna layanan. Akan tetapi pada penerapannya masih terdapat indikator pelayanan yang belum melayani dengan sikap ramah. Hal ini diungkapkan oleh masyarakat pengguna layanan bahwa sikap petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan akan tetapi pegawai kurang memberikan keramahan dan kurang menyapa kepada masyarakat yang menunggu antrian.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil tentang kualitas pelayanan publik di Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty* diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait indikator tentang penampilan, keamanan, kemudahan, kedisiplinan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti tidak ada keluhan dari masyarakat pengguna layanan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dimensi *Reliability* dengan indikator; kecermatan, standar pelayanan publik yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu. Sudah diterapkan, akan tetapi ada indikator yang belum berjalan sesuai

harapan dan keinginan yaitu mengenai memiliki standar pelayanan publik yang jelas.

3. Dimensi *Responsiviness*, hasil penelitian yang dilakukan mengenai indikator merespon, cepat, tepat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan, tetapi ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Dimensi *Assurance* yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sudah diterapkan akan tetapi ada indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat yaitu pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
5. Dimensi *Empathy*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sikap ramah dan sopan santun, sikap menghargai sudah diterapkan akan tetapi ada indikator yang belum berjalan sesuai keinginan dan harapan masyarakat yaitu pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut peneliti memberi saran agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Sukodono secepatnya membuat Standar Pelayanan Publik yang jelas atau bisa juga segera membuat SOP agar memudahkan para masyarakat yang datang.
2. Pegawai Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Sukodono sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap

masyarakat pengguna layanan dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik.

3. Membuat dan memberikan informasi terkait media pelayanan Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Sukodono melalui website dan media sosial, agar masyarakat lebih mengenal lebih dekat tentang pelayanan yang disediakan Mini Mall Pelayanan Publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- [2] Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- [3] Miles, M. B. and M. H. (1992). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. UI Press.
- [4] Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya.
- [5] Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- [6] Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. Free Press.
- [7] Philip, K. (2000). *Manajemen Pemasaran*.
- [8] Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- [9] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabet.
- [10] Tjiptono. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Andi Offset.
- [11] Denhardt J. V. and R. B. Denhardt. (2003). *The New Public Service; Serving, not Steering*. M.E. Shape.
- [12] Idrus, I. A. (2022). The Indonesian Journal of Public Administration (IIPA). *Journal.Uta45Jakarta*, 8(2), 72–84. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik>
- [13] Irianto, H., Kurniawan, B. A., Mulyono, A., Surabaya, U. B., Surabaya, U. B., & Surabaya, U. B. (2017). *OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE*. 9(1).
- [14] Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 506–529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- [15] Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- [16] Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI. (2022). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pemda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>
- [17] MENPANRB, H. (2020). *Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Siap Diresmikan*. [www.Menpan.Go.Id](http://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mini-mal-pelayanan-publik-kecamatan-sukodono-siap-diresmikan). <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mini-mal-pelayanan-publik-kecamatan-sukodono-siap-diresmikan>
- [18] admin. (2020). *Mini Mal Pelayanan Pyblrik Kecamatan Sukodono*. <http://sukodono.sidoarjokab.go.id/read/122/mini-mall-pelayanan-publik-kecamatan-sukodono>
- [19] Ardian. (2020). *Sidoarjo Kini Punya Mini Mal Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono*. <https://sidoarjonews.id/sidoarjo-kini-punya-mini-mal-pelayanan-publik-di-kecamatan-sukodono/amp>
- [20] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1)
- [21] Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014

- 
- tentang Pemberdayaan dan Reformasi  
Birokrasi Republik Indonesia  
[22] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014  
tentang Pemerintahan Daerah  
[23] Perpres Nomor 89 Tahun 2021

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN