

**NASKAH AKADEMIK ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN PEMALANG**



**Disusun oleh:**

- |                                      |                         |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1. Amud Sunarya, S.Pd., M.Si.        | NIP. 198809242022031004 |
| 2. Dr. Milwan, S.Sos., M.Si.         | NIP. 197412211999031006 |
| 3. Jayanti Armida Sari, S.A.P., MPA. | NIP. 199208232022032005 |
| 4. Erlin Intania                     | NIM. 043343099          |
| 5. Brigita Intan Wahyuni             | NIM. 043270234          |

**FAKULTAS HUKUM, ILMU SOSIAL, DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TERBUKA**

**2024**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pemalang. Menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, penelitian ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan di MPP Pemalang umumnya berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan beberapa unsur seperti persyaratan dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai yang lebih rendah. Ini mengindikasikan perlunya perbaikan di bidang tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan layanan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya sosialisasi informasi yang jelas dan perbaikan infrastruktur dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Pemalang. Rekomendasi utama adalah peningkatan berkelanjutan melalui evaluasi rutin dan penerapan teknologi informasi yang lebih baik. Dengan implementasi perbaikan yang disarankan, diharapkan kualitas layanan publik di MPP Kabupaten Pemalang dapat terus meningkat, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

***Kata kunci:*** *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan memenuhi kebutuhan layanan. Dibutuhkan kebijakan terencana untuk manfaat masyarakat dalam akses layanan (Sekretariat Website JDIH BPK RI, 2009). Selama reformasi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengembangkan kebijakan tentang Pendirian Mal Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Suryanegara, 2019). Menurut Ristiani (2020) inisiatif tersebut, inovasi direalisasikan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 23 Tahun 2017, yang mengatur Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk layanan masyarakat.

Menurut Hasiholan et al., (2020) pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang efektif di Indonesia dapat dikenali melalui kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Menciptakan pelayanan publik yang unggul adalah tujuan utama dari pemberian otonomi kepada daerah (Amanah et al., 2022). Sejalan dengan hal tersebut menurut Ramahyanti et al., (2022) pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi untuk meningkatkan kesejahteraan dan solusi masalah layanan sebelumnya.

Pada 20 Desember 2022, Plt. Bupati Pemalang, Mansur Hidayat, meresmikan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kantor DPMPTSP Pemalang, menggabungkan 15 instansi dengan 67 layanan. Menurut Mansur, ini mencerminkan birokrasi pemerintah yang lebih efisien dan humanis, berpotensi mendukung pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Pemalang, dilengkapi ruang laktasi dan area bermain anak (Pemkab Pemalang, 2022). Berikut adalah data perkembangan layanan MPP Kabupaten Pemalang dalm tiga tahun terakhir:

**Tabel 1.1** Perkembangan Layanan MPP Kabupaten Pemalang Tahun 2022-2024

No.	OPD Peserta MPP Kabupaten Pemalang	Jumlah Layanan yang Diproses per Tahun		
		2022	2023	2024
1.	DPMPTSP	6	266	27
2.	DLH	2	14	0
3.	DPU TR	3	36	9
4.	DISKOPERINDAG	0	17	1
5.	DISHUB	4	19	0

No.	OPD Peserta MPP Kabupaten Pemalang	Jumlah Layanan yang Diproses per Tahun		
		2022	2023	2024
6.	DISNAKER	3	29	5
7.	DISDUKCATPIL	1	43	1
8.	DINKES	1	27	29
9.	DINSOS KBPP	1	21	4
10.	BAPENDA	3	51	6
11.	BPN	2	22	8
12.	PDAM	17	21	0
13.	BPJS KETENAGAKERJAAN	7	15	1
14.	BPJS KESEHATAN	0	52	5
15.	BANK JATENG	5	13	0
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>646</b>	<b>96</b>

Sumber: Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang (2023)

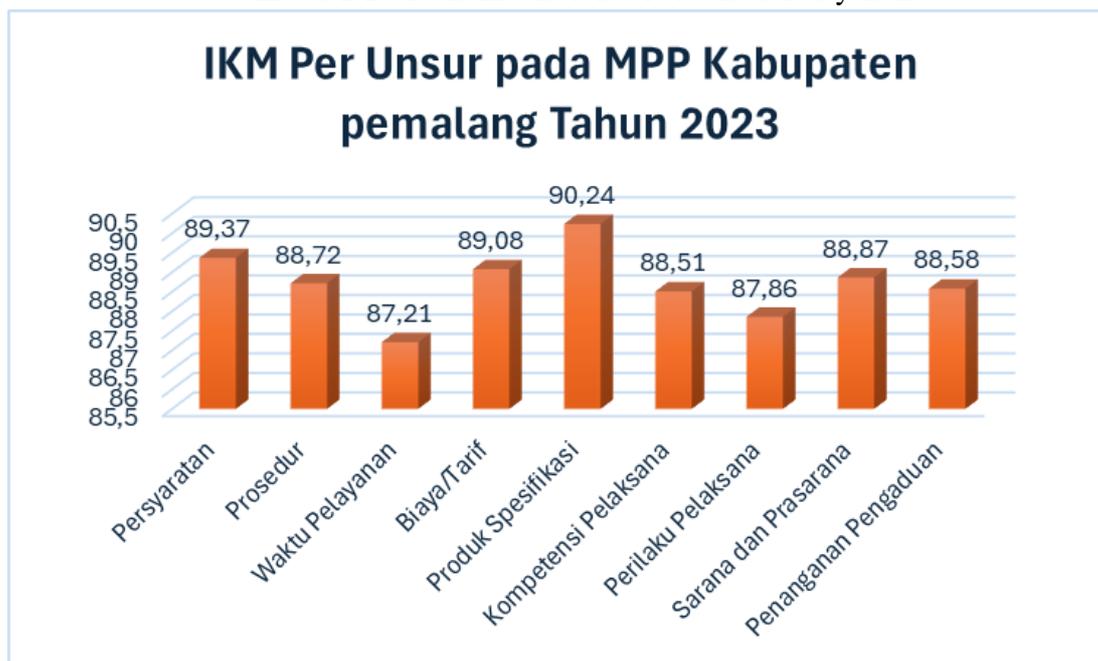
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2023 menempatkan Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang (2023) dalam kategori A, menunjukkan layanan berkualitas tinggi. Meski mendapat penilaian positif, penyelenggara layanan harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Berikut adalah gambar mengenai IKM pada Triwulan 1 2023:

**Tabel 1.1** Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang (2023)

**Gambar 1.1** Grafik Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan



Sumber: Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang (2023)

Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang memiliki skor tinggi dalam spesifikasi layanan (90.24) tetapi skor rendah diwaktu pelayanan (87.21). Perlu upaya peningkatan berkelanjutan dalam standar layanan. Aspek kepuasan masyarakat yang perlu diperhatikan meliputi waktu penyelesaian pelayanan yang dianggap lambat dan sarana/prasarana yang belum memadai, seperti kurangnya tempat duduk saat ramai dan area parkir yang terbatas.

**Research gap dan novelty** dari 990 artikel tentang pelayanan publik dan kepuasan masyarakat yang ditemukan melalui *Publish or Perish*, hanya sedikit yang membahas kepuasan masyarakat mal pelayanan publik. Ini relevan dengan program riset Universitas Terbuka, yang sesuai dengan fokusnya pada bidang ilmu dan pendidikan jarak jauh, serta dua fokus riset nasional dalam rekayasa keteknikan dan sosial humaniora.

**Urgensi penelitian** ini adalah memberikan kajian kepada pemerintah daerah khususnya Kabupaten Pemalang untuk mendesain dan merekontruksi layanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.

**State of the art** dari penelitian ini adalah mengembangkan sebuah kajian mengenai analisis kepuasan masyarakat mal pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian mengenai implementasi kebijakan mal pelayanan publik diantaranya pernah dilakukan oleh Muliawaty & Hendryawan

(2020) berjudul *Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang)* menunjukkan pemerintah perlu beralih ke penyedia layanan dengan SDM dan teknologi, MPP Sumedang menandakan peningkatan layanan publik.

Penelitian lainnya adalah yaitu dari Puryatama & Haryani (2020) berjudul *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. Penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Indonesia mengalami peningkatan layanan, termasuk efisiensi administrasi dan transformasi sikap birokrasi, dengan adopsi paradigma *New Public Service* (NPS) yang berfokus pada layanan berkualitas. Selain itu ada juga penelitian dari Ristiani (2020) berjudul *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat* menunjukkan bahwa program pemerintah daerah meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemerintahan elektronik, sementara MPP Sumedang menghadapi masalah server dan rendahnya penggunaan fasilitas.

Berkaitan dengan tersebut ada juga penelitian dari Suryanegara (2019) berjudul *Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik* menunjukkan proses perizinan yang rumit menjadi kendala akses layanan publik, tetapi Mal Pelayanan Publik dengan layanan satu pintu terintegrasi mempermudah perizinan, membuatnya lebih unggul, efisien, dan efektif. Berikutnya adalah penelitian dari Umam & Adianto (2020) berjudul *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik* menunjukkan bahwa Kemenpan RB memperkenalkan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mengatasi masalah persyaratan berlebih, proses lambat, dan absensi pegawai di layanan publik di Indonesia. Ada juga penelitian dari Datamora & Malau (2019) berjudul *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang* menunjukkan Mal Layanan Publik menghadapi isu seperti SDM berkualitas rendah, fasilitas dan prasarana yang kurang memadai, serta minimnya sosialisasi pemerintah tentang keberadaannya di Kota Padang.

Berikutnya adalah penelitian dari Puspitarini (2021) berjudul *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo* menunjukkan kepuasan tinggi terhadap MPP berkat layanan efisien dan staf ramah, sementara perlu perbaikan fasilitas, situs pengaduan online, dan sistem antrian. Selain itu ada juga penelitian dari Rahmadanik & Permatasari (2021) berjudul *Pelaksanaan Pelayanan*

*Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk* menunjukkan Transparansi, akuntabilitas, dan keseimbangan hak-kewajiban di Mal Pelayanan Publik Nganjuk baik, tapi perlu perbaikan fasilitas pendukung penyedia layanan.

Selain itu, ada juga penelitian dari Junirianto & Wita (2020) berjudul *Pengembangan Aplikasi Antrian Online MAL Pelayanan Publik Samarinda* dengan Penggabungan situs web dan aplikasi Android di Mal Pelayanan Publik berhasil menciptakan sistem antrian online efektif. Yang terakhir adalah penelitian dari Hasanah et al., (2023) berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Service Recovery Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan* menunjukkan hasil uji hipotesis menggunakan SPSS versi 25.0 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pemulihan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh sepuluh peneliti di atas berfokus pada analisis kepuasan masyarakat mal pelayanan publik, namun belum mendalami analisis tersebut menggunakan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Selain itu, penelitian ini hanya akan fokus pada mal pelayanan publik yang berada di Kabupaten Pemalang saja. Berangkat dari permasalahan yang sudah dijelaskan di atas maka penulis tergagas ide untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pemalang”.

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait dengan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pemalang?
2. Bagaimanakah permasalahan/kelemahan dan kelebihan unsur layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pemalang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait dengan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pemalang;
2. Mengkaji permasalahan/kelemahan dan kelebihan unsur layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pemalang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat menambah pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dan sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai analisis kepuasan masyarakat mal pelayanan publik Kabupaten Pemalang;
2. Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi organisasi sektor publik dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperbaiki kualitas pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan nilai IKM khususnya di MPP Kabupaten pemalang.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik dijelaskan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Menurut keputusan ini, pelayanan publik adalah semua jenis aktivitas layanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia layanan publik. Ini bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan penerima layanan serta melaksanakan aturan dan undang-undang yang berlaku. Menurut Maulidiah (2014) Peran pelayanan publik adalah sebagai aspek kunci yang ditanggung oleh elemen institusi pemerintah, baik di tingkat nasional maupun di tingkat daerah. Selain itu, fungsi ini juga dipikul oleh BUMN/BUMD dalam menyediakan layanan jasa atau barang kepada publik. Dalam konsep pelayanan publik, terdapat dua kelompok utama yang terlibat dalam proses penyediaan layanan: yaitu penyedia layanan publik dan penerima layanan publik.

Layanan publik adalah bidang yang secara substantif lebih krusial dibandingkan banyak area lain di mana para manajer publik beroperasi (Denhardt & Denhardt, 2000). Menurut Tjiptono (2020) *service* atau layanan memiliki dua arti: sebagai jasa, berupa output non-fisik yang disediakan, dan sebagai tindakan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, secara individu atau kelompok. Dalam literatur manajemen, terdapat setidaknya empat lingkup definisi mengenai konsep *service*, yaitu:

1. *Service* menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategori aktivitas ekonomi seperti transportasi, keuangan, perdagangan ritel, layanan personal, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik;
2. *Service* dipandang sebagai produk yang tidak berwujud, hasilnya lebih berorientasi pada aktivitas daripada objek fisik, meskipun produk fisik bisa terlibat (contohnya, makanan di restoran dan pesawat dalam layanan penerbangan);
3. *Service* merepresentasikan sebuah proses, yang mencakup penyampaian produk utama, hubungan personal, performa dalam arti yang lebih luas, dan pengalaman layanan;
4. *Service* juga dapat dilihat sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama: operasi layanan yang sering tidak terlihat atau tidak diketahui oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan pengiriman layanan yang umumnya terlihat atau

diketahui oleh pelanggan (sering juga dianggap sebagai *front office* atau *front stage*).

Menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2018), kualitas layanan mencakup dimensi-dimensi berikut: 1) *tangible* (terjamah), yang meliputi kemampuan fisik, peralatan, personel, dan sumber daya material; 2) *reliable* (handal), yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten; 3) *responsiveness*, yaitu kepedulian dan tanggung jawab terhadap mutu pelayanan; 4) *assurance* (jaminan), yang berkaitan dengan pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai; 5) *empathy*, yaitu tingkat perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Pemberian layanan publik adalah cara negara dalam memastikan setiap warga negaranya mendapatkan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil mereka melalui barang, jasa, dan layanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik (Siti Maryam, 2017). Menurut Rinaldi (2012) kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur pemerintah saat ini sering kali masih memiliki kekurangan, yang membuatnya belum sesuai dengan standar yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Mahsyar (2011) Dari segi cara pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia menghadapi sejumlah kekurangan, termasuk (1) kurangnya responsivitas, (2) kekurangan informasi, (3) akses yang terbatas, (4) minimnya koordinasi, (5) kecenderungan birokratis, (6) ketidakmauan untuk mendengarkan keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Jika dilihat dari perspektif sumber daya manusia, kelemahan utama terletak pada profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika. Metode kerja yang digunakan oleh banyak aparatur saat ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yang cenderung bersifat terstruktur/hierarkis, formal legalistik, dan tertutup. Selain itu, beberapa pandangan menyatakan bahwa kelemahan dalam sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan juga diakibatkan oleh sistem kompensasi yang tidak memadai dan tidak tepat.

## **B. Kepuasan Masyarakat**

Menurut Deseran (1976) dalam studi sosiologi yang berkaitan dengan indikator sosial subjektif, konsep kepuasan masyarakat sering menjadi topik utama pembahasan. Berkaitan dengan hal tersebut Fried (1984) memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, bersama dengan berbagai variabel lain yang terkait dengan peran sosial dan kepribadian, digunakan untuk menilai pentingnya kepuasan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini

dilakukan dengan menjadikan kepuasan hidup sebagai variabel yang dipengaruhi. Meskipun ada perbedaan dalam status sosial ekonomi dan faktor lainnya, kepuasan masyarakat tampaknya memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan hidup di berbagai lapisan status sosial ekonomi.

Selain itu, menurut Theodori (2001) hasil dari analisis bivariat dan korelasi/regresi berganda menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan yang dirasakan cenderung lebih tinggi dengan peningkatan kepuasan dan keterikatan masyarakat. Walaupun variasi total dalam ukuran kepuasan dan keterikatan masyarakat tidak begitu besar, ini tidak secara signifikan berbeda dari pengaruh berbagai faktor sosial dan demografi lain yang juga berhubungan dengan kesejahteraan. Selain itu menurut Akhirin et al. (2023) kepuasan masyarakat merupakan emosi kebahagiaan atau kekecewaan yang dirasakan seseorang, yang timbul dari membandingkan kesan mereka terhadap performa atau hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan dengan harapan yang mereka miliki terhadap sumber daya manusia yang terlibat.

Kotler dan Keller berpendapat bahwa "*product, service quality, customer satisfaction, and organizational profitability are interconnected*", yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas dan kepuasan masyarakat (Muzaki et al., 2023). Sedangkan Carayannis et al. (2015) menyatakan, "*innovation ought to be driven by a market-oriented approach that considers both opportunities and consumer demands*," yang menunjukkan bahwa inovasi juga terkait dengan kepuasan masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kepuasan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **C. Kualitas Pelayanan**

Istilah 'kualitas' memiliki berbagai definisi dan interpretasi, tergantung pada perspektif individu. Ini dapat berarti sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan, cocok untuk penggunaan, melibatkan perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, atau melakukan hal-hal yang menyenangkan (Irawan, 2020). Produk dianggap berkualitas jika mampu memberikan kepuasan total kepada konsumen, yakni memenuhi harapan konsumen terhadap produk atau jasa tersebut (Idayati et al., 2020). Ahmad et al. (2020) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi yang berubah-ubah, terkait dengan produk, tenaga kerja,

proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan atau konsumen.

Menurut Ananda et al. (2023) untuk meningkatkan kualitas layanan, fokus utama diberikan pada elemen dengan nilai terendah yang perlu diperbaiki terlebih dahulu, sementara elemen dengan nilai tinggi harus dipastikan tetap pada standar yang sama atau lebih baik. Fatmaningrum et al. (2020) menyatakan bahwa pelayanan, sering dianggap sebagai jasa, sulit dinilai kualitasnya karena bersifat intangible dan produksi serta konsumsinya terjadi bersamaan. Kualitas pelayanan tergantung pada persepsi atau respons pelanggan terhadap jasa tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan menjawab isu yang diteliti. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, yang dijadikan acuan untuk meningkatkan performa aparatur pemerintah, khususnya dalam layanan publik. Penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah direvisi oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, diharapkan dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang merefleksikan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat. Dengan mempertimbangkan masalah tersebut, peneliti merasa penting untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Kabupaten Pemalang Provinsi Jawa Tengah dan bertempat di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP). Alasan Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang dipilih karena tergolong baru dimana pada tanggal 20 Februari 2023 MPP Pemalang diresmikan oleh Menpan RB Republik Indonesia sehingga ini merupakan peluang yang besar untuk dilakukan penelitian.

#### **C. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui kuesioner online yang disebarakan kepada para pengguna layanan. Kuesioner tersebut berisi 9 pertanyaan yang sesuai dengan unsur-unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima, berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun kesembilan unsur yang

ditanyakan dalam kuesioner SKM pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten pemalang yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan: persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan: prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian: waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif: biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan: produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana: kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana: perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer, adalah data dalam bentuk kuesioner yang diberikan oleh responden secara langsung untuk diisi yang kemudian data hasil isian tersebut analisis agar mendapatkan hasil penelitian. Adapun Data sekunder, adalah data yang diperoleh

dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil survey dan observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Menurut Pratiwi et al., (2015) data sekunder memiliki kelebihan yaitu data atau informasi yang diperoleh adalah data deretan waktu dengan demikian lebih representatif.

### **E. Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah area generalisasi yang mencakup subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik spesifik yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan. Populasi tidak hanya terbatas pada manusia, melainkan juga meliputi objek lain dan fenomena alam. Lebih dari sekadar jumlah, populasi mencakup semua karakteristik atau atribut yang ada pada subjek atau objek yang diteliti. Mengacu pada definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, populasi dalam studi ini yaitu sebanyak 646 orang yang mengurus berbagai macam keperluan berkenaan dengan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pematang. Data ini didapat dari jumlah layanan yang diproses pada tahun 2023. Teknik sampel penelitian adalah *proportional simple random sampling* dengan rumus slovin (tingkat kesalahan 5%) sehingga sampel penelitian berjumlah 247 orang. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbentuk skala likert. Adapun rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 5%

### **F. Analisis data**

Setelah hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh, analisis harus dilakukan terhadap semua unsur yang disurvei, termasuk aspek teknis dan non-teknis, untuk menghasilkan gambaran objektif dari SKM tersebut. Ada dua jenis analisis yang dapat dilakukan:

1. Analisis Univariat: analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan data variabel yang terkumpul, seperti menampilkan temuan tanpa menyimpulkan. Hasilnya adalah deskripsi temuan survei dalam bentuk statistik, termasuk distribusi frekuensi, tabulasi data, dan persentase, yang disajikan dalam bentuk grafik atau diagram serta kalkulasi deskriptif dari masing-masing unsur. Analisis univariat ini bisa dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) untuk analisis deskriptif;
2. Analisis Bivariat: analisis ini digunakan untuk mengkaji hubungan antara satu unsur dengan unsur lainnya, misalnya hubungan antara prosedur dan waktu pelayanan, atau kompetensi petugas dengan perilaku mereka. Tujuan analisis bivariat adalah untuk mengeksplorasi hubungan antar-unsur sebagai dasar dalam menjelaskan suatu isu. Melalui analisis ini, hasil SKM tidak hanya terbatas pada angka-angka kuantitatif (indeks atau nilai SKM) tetapi juga meliputi analisis kualitatif.

Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas layanan publik dan pembuatan kebijakan terkait layanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu diikuti dengan rencana tindak lanjut untuk perbaikan. Selain itu dalam penelitian ini terdiri dari 9 (sembilan) unsur SKM yang akan dibahas dengan para responden yaitu: 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9) Sarana dan Prasarana.

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang didapatkan adalah 247 orang, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.1** Hasil Pengumpulan Data Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	171	69,23%
		Perempuan	74	29,96%
		Tanpa keterangan	2	0,81%
2.	Pendidikan	SD	36	14,57%
		SMP	52	21,05%
		SMA	106	42,91%
		S1	47	19,03%
		S2	1	0,40%
		S3	0	0,00%
		Tanpa keterangan	5	2,02%
3.	Pekerjaan	Bidan	4	1,62%
		Buruh	1	0,40%
		Guru	1	0,40%
		Ibu rumah tangga	10	4,05%
		Karyawan swasta	1	0,40%
		Pensiunan guru	1	0,40%
		Perawat	13	5,26%
		PNS	1	0,40%
		PPPK	1	0,58%
		Swasta	115	46,56%
		Tani	4	1,62%
		Tenaga gizi	1	0,40%
		TNI	1	0,40%
		Wiraswasta	1	0,58%
		Wirausaha	76	30,77%
		Tanpa keterangan	16	6,48%
4.	Jenis layanan	Layanan SIPTTK	6	2,43%
		Layanan IMB	1	0,40%
		Layanan izin pembelian BBM	185	74,90%
		Layanan izin reklame	6	2,43%
		Layanan izin surat BPM	2	0,81%
		Layanan izin trayek	3	1,21%
		Layanan izin usaha	1	0,40%
		Layanan konsultasi penambahan KBLI	1	0,40%
		Layanan membuat SIPA	1	0,40%
		Layanan OSS	5	2,02%

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%
		Layanan pembuatan akta	1	0,40%
		Layanan pembuatan KK dan KTP	1	0,40%
		Layanan pembuatan NIB	3	1,21%
		Layanan pengambilan SIK	1	0,40%
		Layanan pengambilan SIPTGZ	1	0,40%
		Layanan perizinan tenaga kesehatan	1	0,40%
		Layanan PIRT	3	1,21%
		Layanan sertifikat	1	0,40%
		Layanan SIKTG2	1	0,40%
		Layanan SIP	4	1,62%
		Layanan SIPB	4	1,62%
		Layanan SIPP	12	4,86%
		Layanan surat izin kerja	1	0,40%
		Layanan surat izin praktek	1	0,40%
		Tanpa keterangan	1	0,40%
5.	Usia	20-30 tahun	44	17,81%
		31-40 tahun	64	25,91%
		41-50 tahun	65	26,32%
		51-60 tahun	49	19,84%
		61-70 tahun	10	4,05%
		Tanpa keterangan	15	6,07%
6.	Jam layanan	08.00 - 12.00 WIB	236	95,55%
		13.00 - 17.00 WIB	4	1,62%
		Tanpa keterangan	7	2,83%

*Sumber: Data Primer Diolah*

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 247 responden yang berkunjung ke MPP Kabupaten Pemalang didominasi oleh laki-laki sebanyak 69,23%, perempuan 29,96%, dan tanpa keterangan 0,81%. Hal ini mengindikasikan bahwa laki-laki berperan besar dalam mengurus sesuatu di MPP Kabupaten Pemalang dibandingkan dengan perempuan. Lalu untuk tingkat pendidikan pendidikan yang paling banyak berkunjung ke MPP Kabupaten Pemalang adalah SMA (42,91%) disusul SMP (21,05%), S1 (19,03%), SD (14,57%), S2 (0,40%), S3 (0,00%), dan tanpa keterangan (2,02%). Selain itu, untuk pekerjaan responden paling banyak adalah dari sektor swasta sebesar 46,56%, diikuti wirausaha sebanyak 30,77%, perawat 5,26%, ibu rumah tangga 4,05%, tanpa keterangan 6,48%, dan lain-lain 6,88%. Adapun untuk jenis layanan paling banyak adalah layanan izin pembelian BBM sebesar 74,90%, disusul layanan SIPP 4,86%, dan lain-lain sebesar 20,24%. Lalu dari usia yang paling banyak mengunjungi MPP Kabupaten Pemalang guna menerima layanan yaitu rentang 41-50 tahun sebesar 26,32%, disusul rentang usia 31-40 tahun sebesar

25,91%, rentang 51-60 tahun sebesar 19,84%, rentang 20-30 tahun sebesar 17,81%, rentang 61-70 tahun 4,05%, dan tanpa keterangan sebesar 6,07%. Yang terakhir yaitu mengenai jam layanan bahwa paling banyak masyarakat berkunjung ke MPP Kabupaten Pemalang adalah dari pagi sampai siang (08.00 - 12.00 WIB) sebesar 95,55%, siang sampai sore (13.00 - 17.00 WIB) sebesar 1,62%, dan tanpa keterangan sebesar 2,83%.

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

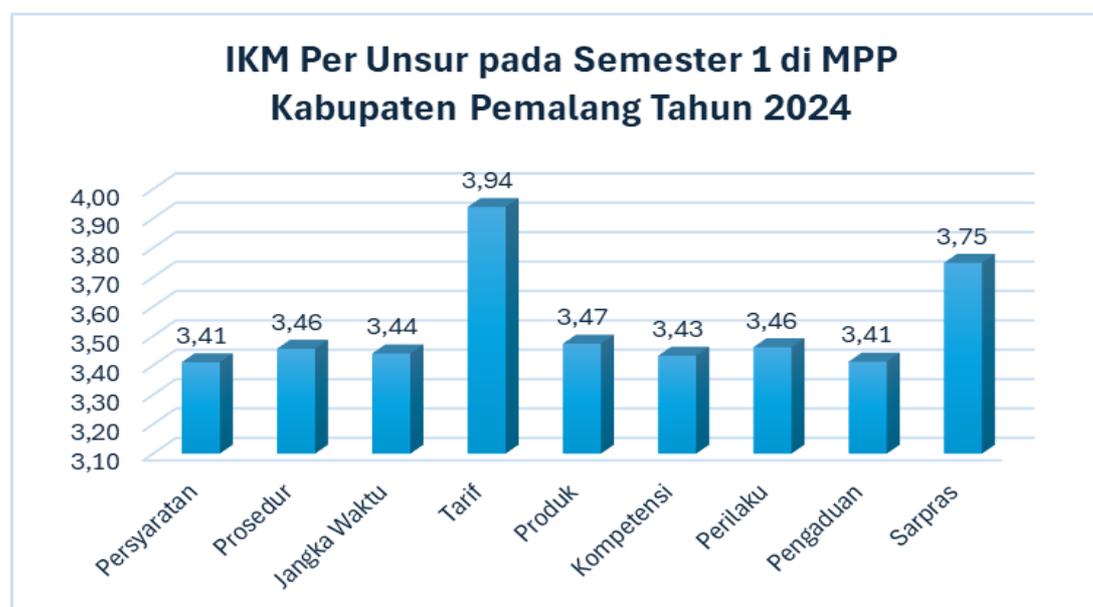
Pengolahan data SKM menggunakan microsoft excel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.2** Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,41	3,46	3,44	3,94	3,47	3,43	3,46	3,41	3,75
Kategori	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
IKM Unit Layanan	<b>88,18 (B atau baik)</b>								

Sumber: Data Primer Diolah

**Gambar 4.1** Grafik Nilai SKM Per Unsur



Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dan grafik 4.1 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan publik di MPP Kabupaten Pemalang berada pada tingkat baik dan sangat

baik. Hal ini tercermin pada rata-rata nilai yang berada di atas 3,064. Seluruh unsur pelayanan rata-rata dinilai baik oleh 247 responden. Sedangkan unsur persyaratan dan pengaduan menjadi unsur dalam pelayanan publik yang mendapatkan skor terendah dibandingkan dengan unsur yang lain.

### **C. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan dan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu dengan nilai IKM per unsur 3,41. Unsur persyaratan dan pengaduan ini dapat dijelaskan mengapa mendapatkan penilaian yang lebih rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Pertama yang akan dibahas adalah masalah unsur persyaratan. Masalah terkait unsur persyaratan dalam IKM pada organisasi sektor publik biasanya berhubungan dengan bagaimana masyarakat memahami, mengakses, dan memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan publik. Beberapa masalah umum yang sering muncul meliputi:
  - a. Kurangnya kejelasan informasi: 1) persyaratan untuk berbagai layanan publik sering kali tidak dijelaskan dengan cukup jelas atau rinci, sehingga masyarakat bingung tentang dokumen apa saja yang harus disiapkan dan langkah-langkah yang harus diikuti; 2) informasi yang tersedia mungkin menggunakan bahasa yang terlalu teknis atau formal, yang sulit dipahami oleh sebagian masyarakat.
  - b. Persyaratan yang rumit dan berbelit-belit: 1) banyak layanan publik yang mengharuskan masyarakat memenuhi persyaratan yang rumit, dengan dokumen yang banyak dan prosedur yang panjang; 2) beberapa persyaratan mungkin tidak relevan atau tidak efisien, sehingga menambah beban administrasi bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan publik;
  - c. Kurangnya sosialisasi persyaratan: 1) tidak semua masyarakat mendapatkan informasi yang memadai tentang persyaratan layanan publik, terutama di daerah-daerah terpencil atau di kalangan masyarakat yang kurang terinformasi; 2) sosialisasi yang tidak merata menyebabkan banyak orang tidak mengetahui perubahan atau pembaruan persyaratan yang mungkin terjadi;
  - d. Infrastruktur yang tidak memadai: 1) kadang-kadang, persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat melibatkan teknologi atau akses digital yang tidak tersedia secara luas, terutama di daerah dengan infrastruktur internet yang buruk; 2) hal

ini menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam melengkapi persyaratan secara online atau mengunduh formulir yang diperlukan;

- e. Ketidakteraturan persyaratan antar organisasi: 1) persyaratan untuk layanan yang serupa dapat berbeda antara satu organisasi sektor publik dengan yang lain, meskipun layanan tersebut seharusnya memiliki standar yang sama. Hal ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat; 2) kurangnya standar yang jelas dan seragam membuat masyarakat harus menyesuaikan diri dengan persyaratan yang berbeda-beda, tergantung pada instansi atau wilayah tempat mereka mengurus layanan.
- f. Persyaratan yang tidak mempertimbangkan kondisi masyarakat: 1) ada kalanya persyaratan layanan publik tidak mempertimbangkan kondisi atau kebutuhan khusus masyarakat, seperti kelompok difabel, lansia, atau mereka yang tidak memiliki akses mudah ke dokumen tertentu; 2) ini dapat mengakibatkan kesulitan yang tidak perlu bagi kelompok-kelompok rentan dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan layanan publik;
- g. Kurangnya pendampingan dan dukungan: tidak semua organisasi sektor publik menyediakan bantuan atau pendampingan yang memadai untuk masyarakat dalam memenuhi persyaratan. Ini terutama penting bagi mereka yang kurang paham administrasi atau memiliki keterbatasan dalam memahami prosedur.

Masalah-masalah ini dapat menyebabkan penurunan nilai IKM pada unsur persyaratan karena masyarakat merasa terbebani, kebingungan, atau terhambat dalam mengakses layanan publik yang seharusnya mudah diakses. Hal ini juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi sektor publik.

Untuk mengatasi masalah terkait unsur persyaratan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada organisasi sektor publik, beberapa upaya yang dapat dilakukan meliputi:

- a. Menyederhanakan dan standarisasi persyaratan: 1) meninjau dan menyederhanakan persyaratan layanan publik agar lebih efisien dan relevan, dengan menghapus persyaratan yang tidak perlu atau berbelit-belit; 2) menerapkan standar yang seragam untuk persyaratan layanan yang sama di berbagai organisasi sektor publik, sehingga masyarakat tidak kebingungan dengan perbedaan aturan antar instansi;

- b. Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami: 1) menyusun panduan persyaratan yang rinci namun mudah dipahami oleh masyarakat umum, menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas; 2) menggunakan berbagai media komunikasi, seperti brosur, poster, situs web, dan media sosial, untuk menyebarkan informasi tentang persyaratan layanan publik;
- c. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi: 1) melakukan sosialisasi secara rutin dan luas tentang persyaratan layanan publik, terutama untuk perubahan atau pembaruan persyaratan yang penting; 2) menyediakan pelatihan atau lokakarya untuk masyarakat tentang cara memenuhi persyaratan layanan, khususnya bagi kelompok masyarakat yang rentan atau kurang terinformasi;
- d. Memperbaiki infrastruktur dan akses teknologi: 1) memastikan infrastruktur yang memadai, terutama di daerah terpencil, agar masyarakat dapat mengakses informasi dan melengkapi persyaratan secara online; 2) membangun pusat layanan atau kios digital di wilayah-wilayah yang kesulitan akses internet, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan mengurus dokumen yang diperlukan;
- e. Menyediakan pendampingan dan layanan bantuan: 1) menyediakan petugas yang bertugas khusus untuk membantu masyarakat memahami dan memenuhi persyaratan layanan publik, baik secara langsung di kantor layanan maupun melalui saluran bantuan seperti hotline atau chat online; 2) mengadakan program pendampingan khusus bagi kelompok-kelompok masyarakat yang membutuhkan, seperti lansia, difabel, atau mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi.
- f. Menerapkan sistem pengaduan untuk persyaratan: 1) menyediakan saluran pengaduan yang memungkinkan masyarakat melaporkan masalah atau kesulitan yang mereka hadapi terkait persyaratan layanan publik; 2) menindaklanjuti setiap pengaduan dengan cepat dan memperbaiki sistem berdasarkan masukan dari masyarakat.
- g. Melibatkan masyarakat dalam penyusunan persyaratan: 1) melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan atau revisi persyaratan melalui konsultasi publik atau survei, sehingga persyaratan yang ditetapkan lebih sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat; 2) mendengarkan umpan balik dari masyarakat tentang persyaratan yang ada, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan.

Dengan menerapkan upaya-upaya ini, organisasi sektor publik dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat dalam memenuhi persyaratan layanan publik. Hal ini akan berdampak positif pada nilai IKM untuk unsur persyaratan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Unsur yang kedua adalah pengaduan pada IKM di organisasi sektor publik berkaitan dengan bagaimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan yang mereka terima. Masalah yang sering muncul terkait unsur pengaduan ini meliputi:

- a. Aksesibilitas yang terbatas: masyarakat sering kali kesulitan mengakses saluran pengaduan karena kurangnya informasi atau keterbatasan media yang disediakan oleh organisasi sektor publik. Saluran pengaduan mungkin tidak tersedia secara luas, atau hanya bisa diakses melalui cara-cara tertentu yang tidak mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.
- b. Respon yang lambat: ketika masyarakat menyampaikan pengaduan, respons dari pihak organisasi sering kali lambat atau bahkan tidak ada tindak lanjut. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan karena masyarakat merasa pengaduan mereka tidak dianggap penting atau tidak segera ditindaklanjuti.
- c. Kurangnya transparansi: proses penanganan pengaduan sering kali tidak transparan. Masyarakat tidak diberi informasi yang memadai tentang status pengaduan mereka atau bagaimana pengaduan tersebut akan diselesaikan. Ini menimbulkan perasaan ketidakpercayaan terhadap organisasi sektor publik.
- d. Kualitas penanganan pengaduan: dalam beberapa kasus, meskipun ada respons terhadap pengaduan, kualitas penyelesaiannya tidak memadai. Penyelesaian masalah mungkin tidak sesuai dengan harapan masyarakat, atau tidak menyelesaikan akar masalah yang diadukan.
- e. Kurangnya partisipasi masyarakat: sering kali, organisasi sektor publik kurang melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan berdasarkan pengaduan yang masuk. Hal ini menyebabkan minimnya rasa kepemilikan dan keterlibatan masyarakat dalam peningkatan kualitas layanan.
- f. Sistem pengaduan yang tidak efektif: ada kasus di mana sistem pengaduan yang ada tidak efektif, misalnya tidak ada mekanisme pengawasan yang kuat atau tidak ada sistem evaluasi untuk menilai kinerja dalam menanggapi pengaduan.

Masalah-masalah ini berdampak pada rendahnya nilai IKM untuk unsur pengaduan, karena pengaduan yang tidak dikelola dengan baik menunjukkan ketidaksanggupan organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Untuk mengatasi masalah terkait unsur pengaduan dalam IKM pada organisasi sektor publik, beberapa upaya yang dapat dilakukan meliputi:

- a. Meningkatkan aksesibilitas saluran pengaduan: 1) menyediakan berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti hotline, aplikasi pengaduan, email, media sosial, dan kotak saran di lokasi pelayanan publik; 2) pastikan informasi tentang cara mengajukan pengaduan tersebar luas dan mudah ditemukan oleh masyarakat;
- b. Mempercepat respon pengaduan: 1) menerapkan standar waktu tanggap yang jelas untuk setiap pengaduan yang masuk, dengan mekanisme pemantauan untuk memastikan bahwa pengaduan ditanggapi dalam jangka waktu yang telah ditentukan; 2) membangun tim khusus yang bertugas menangani dan menindaklanjuti setiap pengaduan dengan cepat dan tepat;
- c. Meningkatkan transparansi proses penanganan pengaduan: 1) memberikan nomor pelacakan pengaduan sehingga masyarakat dapat memantau status pengaduan mereka secara real-time; 2) melaporkan secara berkala kepada masyarakat tentang progres penanganan pengaduan dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikannya;
- d. Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan: 1) mengadakan pelatihan bagi staf pelayanan publik untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani pengaduan dengan baik dan memberikan solusi yang memadai; 2) melibatkan pihak yang berkompeten dalam menyelesaikan pengaduan, terutama jika pengaduan tersebut kompleks dan membutuhkan perhatian khusus;
- e. Melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan: 1) mengundang masyarakat untuk memberikan masukan dan umpan balik secara berkala tentang kualitas penanganan pengaduan; 2) mengadakan forum diskusi atau survei untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan publik;
- f. Membangun sistem pengaduan yang efektif dan terintegrasi: 1) membangun sistem pengaduan yang terintegrasi dengan berbagai layanan publik, sehingga pengaduan dari berbagai saluran dapat diproses dan dilacak secara efisien; 2)

melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pengaduan untuk memastikan sistem tersebut efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;

- g. Meningkatkan pengawasan dan evaluasi: 1) menerapkan mekanisme pengawasan internal untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan; 2) mengadakan evaluasi rutin terhadap kinerja penanganan pengaduan, dan menggunakan hasil evaluasi tersebut untuk perbaikan berkelanjutan.

Dengan menerapkan upaya-upaya ini, organisasi sektor publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperbaiki kualitas pelayanan, dan pada akhirnya meningkatkan nilai IKM untuk unsur pengaduan.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai IKM per unsur tertinggi yaitu dengan nilai 3,94 adalah dari unsur tarif dan sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,75. Untuk unsur tarif menjadi unsur dengan penilaian tertinggi dari sembilan unsur yang ada. Hal ini dikarenakan MPP Kabupaten Pemalang dalam melayani masyarakat hampir 90% adalah gratis walaupun ada beberapa layanan yang memang masih berbayar karena untuk biaya administrasi. Selain itu, unsur kedua menempati penilaian tertinggi dari masyarakat adalah sarana prasarana. Unsur ini menjadi tertinggi kedua dikarenakan memang sarana prasarana/ fasilitas yang ada di MPP Kabupaten Pemalang sudah cukup lengkap sehingga masyarakat merasa nyaman dan terbantu sekali ketika berkunjung ke tempat tersebut.

#### **D. Rencana Tindak Lanjut**

Analisis ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini akan ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan. Tindak lanjut perbaikan akan diprioritaskan, dimulai dari unsur yang menunjukkan hasil paling rendah. Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dibahas dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada akhir tahun 2024. Perbaikan akan diprioritaskan berdasarkan jangka waktu: jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana perbaikan hasil SKM akan dituangkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3** Rencana Perbaikan Hasil SKM pada MPP Kabupaten Pemalang

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				PJ
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Persyaratan	Menyederhanakan dan standarisasi persyaratan	✓				Jajaran MPP Pemalang
		Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami	✓				Jajaran MPP Pemalang
		Meningkatkan sosialisasi dan edukasi		✓			Jajaran MPP Pemalang
		Memperbaiki infrastruktur dan akses teknologi		✓			Jajaran MPP Pemalang
		Menyediakan pendampingan dan layanan bantuan			✓		Jajaran MPP Pemalang
		Menerapkan sistem pengaduan untuk persyaratan			✓		Jajaran MPP Pemalang
		Melibatkan masyarakat dalam penyusunan persyaratan				✓	Jajaran MPP Pemalang
2.	Pengaduan	Meningkatkan aksesibilitas saluran pengaduan	✓				Jajaran MPP Pemalang
		Mempercepat respon pengaduan	✓				Jajaran MPP Pemalang
		Meningkatkan transparansi proses penanganan pengaduan		✓			Jajaran MPP Pemalang
		Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan		✓			Jajaran MPP Pemalang
		Melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan			✓		Jajaran MPP Pemalang
		Membangun sistem pengaduan yang efektif dan terintegrasi			✓		Jajaran MPP Pemalang
		Meningkatkan pengawasan dan evaluasi				✓	Jajaran MPP Pemalang

## E. Tren Nilai SKM

Untuk memantau indeks kinerja unit pelayanan dari waktu ke waktu atau untuk mengamati perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan survei yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Hasil analisis dari survei ini digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi tren layanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat dan menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di MPP Kabupaten Pemalang dapat dilihat melalui grafik berikut:

**Gambar 4.2** Grafik Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat



*Sumber: Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang (2023)*

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakstabilan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di MPP Kabupaten Pemalang selama periode 2020 hingga 2023.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Pemalang mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, meskipun ada beberapa unsur yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), secara keseluruhan, layanan di MPP Pemalang berada pada tingkat baik hingga sangat baik. Namun, terdapat beberapa unsur seperti persyaratan dan penanganan pengaduan yang mendapat penilaian lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada unsur tersebut untuk memastikan pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pemahaman dan penyediaan informasi yang jelas kepada masyarakat serta perbaikan infrastruktur untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya keterlibatan aktif dari semua pihak terkait, termasuk petugas layanan, masyarakat, dan pemerintah daerah, dalam proses perbaikan kualitas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal, perlu adanya peningkatan berkelanjutan melalui evaluasi rutin dan *feedback* dari pengguna layanan. Penelitian juga merekomendasikan penerapan teknologi informasi yang lebih baik untuk mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Dengan mengatasi kendala yang ada dan menerapkan rekomendasi yang diusulkan, diharapkan kualitas layanan publik di MPP Kabupaten Pemalang dapat terus meningkat, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I., Farzan, R., Kapadia, A., & Lee, A. J. (2020). Tangible privacy: Towards user-centric sensor designs for bystander privacy. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 4(CSCW2), 1–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3415187>
- Akhirin, Z., Wijaya, E., & Putra, I. U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1529–1538. <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4273>
- Amanah, S., Mochtar, S., & Jubaedah, E. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 1–15.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Carayannis, E. G., Samara, E. T., & Bakouros, Y. L. (2015). Innovation and entrepreneurship. *Innovation, Technology, and Knowledge Management.[Online]. Cham, Springer International Publishing. Available from: Doi, 10, 973–978.*
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan mal pelayanan publik untuk masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 136–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Deseran, F. A. (1976). *Community Satisfaction as Definition of the Situation: Some Conceptual Issues.*
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang. (2022). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022.* <https://dpmptsp.bantulkab.go.id/web/data/5>
- Fatmaningrum, S. R., Susanto, S., & Fadhillah, M. (2020). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian minuman Frestea. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(1), 176–188. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v4i1.270>
- Fried, M. (1984). The structure and significance of community satisfaction. *Population and Environment*, 7(2), 61–86. <https://doi.org/10.1007/BF01254778>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Gava Media.
- Hasanah, N., Islami, R. N., & Dewi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Service Recovery Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 4(2), 211–220. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jimbi.v4i2.2773>
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 405–422.
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *SRIWIJAYA International Journal of Dynamic Economics and Business*, 241–252. <https://doi.org/https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>
- Irawan, M. R. N. (2020). Pengaruh Kualitas produk, harga dan promosi terhadap

- minat beli konsumen pada PT. Satria Nusantara Jaya. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 140–156.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1097>
- Junirianto, E., & Wita, D. S. (2020). Pengembangan Aplikasi Antrian Online Mal Pelayanan Publik Samarinda. *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 15(2), 127–132.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30872/jim.v15i2.3117>
- Kumparan. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Kuantitatif yang Penting Untuk Diketahui*. Kumparan. <https://kumparan.com/berita-terkini/teknik-pengambilan-sampel-kuantitatif-yang-penting-untuk-diketahui-1vAvh2RDa56/full>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (R. Rauf (ed.); 1st ed.). CV. Indra Prahasta.  
[https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan publik full.pdf](https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf)
- MPR, T. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*, 1x, 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Muzaki, M., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 19(2), 247–267. <https://doi.org/https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856>
- Pemkab Pematang. (2022). *Pematang Kini Miliki Mall Pelayanan Publik*. <https://pematangkab.go.id/2022/12/pematang-kini-miliki-mall-pelayanan-publik>
- PRATIWI, R., S.DJ, R., & PHARMAWATI, K. (2015). Perbandingan Potensi Berat dan Volume Lumpur yang Dihasilkan oleh IPA Badak Singa PDAM Tirtawening Kota Bandung Menggunakan Data Sekunder dan Primer. *Reka Lingkungan ©Teknik Lingkungan Itenas / No.1 |*, 3(1), 1–11.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 103–115.
- Ramahyanti, I. R., Hakim, L. H., & Febriantini, K. F. (2022). Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(2).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.

- Sekretariat Website JDIH BPK RI. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009>, 57, 3.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 189–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>
- Theodori, G. L. (2001). Examining the effects of community satisfaction and attachment on individual well-being. *Rural Sociology*, 66(4), 618–628. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1549-0831.2001.tb00087.x>
- Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>