

ANALISIS FAKTOR KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUSPA ASIH KOTA BANJAR

Chindy Annisa Febriani¹, Etih Henrijani², Didi Djadjuli³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : chindy_annisa@student.unigal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikator kepuasan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Puspa Asih Kota Banjar sebagai bagian dari upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari informan yang terdiri dari pihak pengelola dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pada MPP Puspa Asih secara umum sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dari segi hasil dokumen yang diterima. Namun, proses pelayanan yang masih memerlukan waktu lama serta fasilitas penunjang yang belum optimal, seperti kurangnya petunjuk arah dan kenyamanan ruang tunggu, berdampak pada rendahnya kepuasan secara menyeluruh. Penelitian ini menyimpulkan bahwa indikator kepuasan dalam penyelenggaraan MPP belum sepenuhnya tercapai dan menyarankan peningkatan dalam aspek efisiensi pelayanan serta perbaikan infrastruktur pendukung.

Kata Kunci : *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Mal Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dari penyelenggaraan pemerintah baik dalam usaha memenuhi kebutuhan Masyarakat maupun dalam Upaya pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengertian dari Pelayanan Publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud yaitu unit kerja instansi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Inovasi dalam penyelenggaraan

pelayanan publik telah cukup banyak dilakukan oleh berbagai kementerian/Lembaga dan Pemerintah daerah sebagai respon terhadap tuntutan kebutuhan dari Masyarakat yang meningkat dengan harapan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, pemerintah Indonesia memperkenalkan konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Salah satu implementasi kebijakan ini adalah Mal Pelayanan Publik Puspa Asih Kota Banjar dirancang dalam Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 92 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, yang hadir sebagai respon terhadap tantangan birokrasi yang lamban serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Diperlukannya pelayanan publik yang baik agar meningkatkan kepuasan masyarakat dan untuk mencapai hal tersebut semua instansi publik perlu menciptakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ulya dan Meirinawati. 2023: 1954).

Namun, efektivitas MPP Puspa Asih masih belum optimal mengingat

terdapat berbagai masalah salah satunya fasilitas atau infrastruktur yang kurang memadai. Kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik pun menjadi titik kajian utama dalam penelitian ini. Kotler (Prasetyo. 2012:2) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya selain itu juga tempat atau fasilitas yang mendukung juga menjadi tolak ukur kepuasan Masyarakat dalam menerima pelayanan. Tjiptono (Prasetyo. 2012:2) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik terjadi ketika masyarakat merasa sepenuhnya puas dengan layanan yang mereka terima, karena masyarakat sebagai objek penerima layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari Kepala Dinas, Staf Pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan model Miles dan Huberman. Teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan berasal dari Richard M. Steers, yaitu dimensi kepuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tujuan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, ditetapkan tujuan yang jelas dari proses pelayanan publik untuk batasan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan adanya terobosan untuk membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia salah satunya di Kota Banjar. Menurut UU Permenpan Nomor 23 Tahun 2017, yang dimaksud Mal Pelayanan Publik 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 Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Menurut Irawan (Affifah, dkk. 2024: 64) pelayanan publik adalah implementasi pemberian layanan yang optimal kepada masyarakat, menjadi manifestasi dari

peran pemerintah sebagai pelayan publik. Tujuan Mal Pelayanan Publik, yaitu Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, transparansi dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. (Alvionita. 2020:34). Menurut Mardiyanto (Febrianto. 2024) tujuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kepuasan Masyarakat, dimana menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan menjadi faktor terpenting dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga Masyarakat percaya untuk menyerahkan segala kebutuhan hak dasarnya kepada pemerintah.

Upaya Pemerintah Kota Banjar untuk memberikan kemudahan layanan pada Masyarakat yaitu dengan cara mendirikan Mal Pelayanan Publik dengan nama Puspa Asih yang berada di Gedung Lantai 3 Terminal Kota Banjar beralamat di Jalan RE. Kosasih, Kelurahan Banjar, Kecamatan Banjar, Kota Banjar, Jawa Barat. Penelitian terkait kepuasan pelayanan dilihat dari indikator kepuasan menurut Richard M Steers yang terdiri dari dua indikator yaitu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan kepuasan terhadap fasilitas/infrastruktur yang tersedia. Feigenbaum (Supardi Endang, dkk. 2022: 224) mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan yang lengkap. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan yang utuh kepada konsumen,

yaitu sesuai dengan harapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Hasil wawancara dengan masyarakat menyebutkan bahwa secara umum layanan sudah sesuai dengan kebutuhan dan hasil produk yang diberikan yaitu berupa dokumen tidak mengalami kesalahan. Namun di sisi lain, fasilitas fisik seperti penunjuk arah, ruang tunggu, dan ruang pendukung lainnya masih menjadi kendala, seperti tidak tersedianya denah lokasi pelayanan yang menyebabkan Masyarakat kebingungan terutama bagi pengunjung yang baru, kemudian ruang tunggu yang masih minim apabila terjadi lonjakan antrian, lalu fasilitas seperti toilet, ruang laktasi, mushola masih kurang terawat. Hal itu turut berkontribusi pada rendahnya kenyamanan pengguna. Menurut Tjiptono (Khansa. 2020: 3) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, dan fasilitas ini meliputi aspek seperti perencanaan aspek, perlengkapan ruangan, tata cahaya, serta kenyamanan yang secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil produk atau jasa semata, tetapi fasilitas yang disediakan juga berperan penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Selain itu menurut Kotler dan Keller (Arifin, dkk. 2023: 9630-9621) bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang

bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa, yang turut menentukan tingkat kepuasan pelanggan selain kualitas pelayanan itu sendiri.

Apabila pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan roda pemerintahan dapat dikatakan berhasil (Hardiyansyah dalam Suryana. 2019). Dari hasil ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan belum sepenuhnya optimal. Meskipun hasil pelayanan memenuhi ekspektasi namun fasilitas pendukung belum memadai untuk memberikan pengalaman layanan publik yang optimal. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen (Caniago dalam Supawanhar. 2024:565). Kepuasan pelayanan merupakan hasil interaksi antara kualitas produk/jasa dan fasilitas pendukung yang memadai, yang bersama-sama menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan Masyarakat terhadap mal pelayanan publik puspa asih Kota Banjar yang dinilai dari dimensi kepuasan dengan indikator kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas atau

infrastruktur yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwasannya sebagai bagian dari penyelenggaraan MPP Puspa Asih Kota Banjar menunjukkan bahwa meskipun hasil akhir layanan hampir memenuhi ekspektasi Masyarakat namun proses pelayanan dan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek pengelolaan antrian, penambahan petunjuk lokasi, serta peningkatan dan perawatan kenyamanan fasilitas perlu menjadi perhatian pemerintah daerah untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah Nur Zaidiah, dkk. 2024. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. Jurnal Administrasi Publik. Vol 16 No 1
- Alvionita Intan. 2020. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Probolinggo: Universitas Panca Marga Probolinggo. Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial (Publiko). Vol 2 No 1
- Arifin Syamsul, dkk. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda. Journal on Education. Vol 3 No 3
- Febrianto Aziz Muhammad. 2024. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023. Semarang: Universitas Diponegoro
- Khansa Syifa Nabila Ratu. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Cabang Lippo Mall Puri-Jakarta Barat). Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Jurnal STIE. Vol 20 No 20
- Prasetyo Ari. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang: Universitas Negeri Semarang. Managemeng Analysis Journal. Vol 1 No 4
- Supardi Endang, dkk. 2022. Manajemen Mutu Pelayanan Publik Kontribusinya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bale Madukara Kabupaten Purwakarta. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia. Vol 21 No 2
- Supawanhar, Sudriyanti Putri, dan Rhidho Ravi Febriansyah. 2024. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Perizinan E-Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bengkulu. Bengkulu: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi. Journal of Governance and Public Administration. Vol 1 No 4

Suryana Ohan. 2019. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. Jurnal Transformasi Administrasi. Vol 9 No 1.

Ulya Faiqoh dan Meirinawati. 2023. Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pati Jawa Tengah. Surabaya: Univesitas Negeri Surabaya. Vol 11 No 2.