

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA WORK FROM
HOME DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA SAMARINDA**

Masita Febriani Madjid, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pasca *Work from Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda

Pengarang : Masita Febriani Madjid

NIM : 1902016073

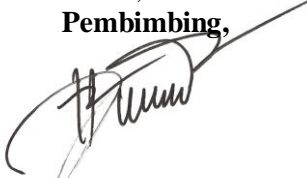
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 4 Juli 2023

Pembimbing,



**Dini Zulfiani, S. Sos., M.Si.
NIP 19781019 200604 2 003**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 3	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 596-605	

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA WORK FROM HOME DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SAMARINDA

Masita Febriani Madjid¹, Dini Zulfiani²

Abstrak

Tujuan penelitian skripsi ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pasca Work From Home di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda serta melihat faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi secara nyata. Fokus penelitian ini dengan menganalisis lima indikator dari kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda telah menerapkan dimensi berwujud, kehandalan, responsivitas, jaminan dan empati namun di sisi lain ada ditemukan indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu kendala pada kurangnya jumlah lift dan tidak semua tenant memberikan keterangan tarif biaya yang dibutuhkan. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca Work From Home di MPP Kota Samarinda yaitu terjadi kekeliruan masyarakat dalam memberikan berkas dokumen yang diperlukan, banyak masyarakat yang kurang memahami sistem pelayanan online, terdapat beberapa tenant yang tidak aktif dan terjadinya penumpukan berkas pengurusan tanah akibat dampak dari pandemi Covid-19 dan koneksi jaringan internet yang kadang tidak stabil ketika cuaca buruk. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca Work From Home di MPP Kota Samarinda yaitu sarana prasarana yang memadai, adanya dasar hukum yang jelas, kemampuan dan kesiapan pegawai yang baik.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Pasca Work From Home*

Pendahuluan

Kehadiran Mal Pelayanan Publik menambah pengalaman baru bagi reformasi administrasi pelayanan publik yang sedang berlangsung di Indonesia.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: febbymadjid16@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pertama, mengkaji struktur dan prosedur birokrasi. Dengan diperkenalkannya Mal Pelayanan Publik, proses birokrasi yang sebelumnya tertinggal sekarang dapat diperbaiki karena standar ketepatan waktu pelayanan telah ditetapkan. Sejak terjadinya pandemi *Covid-19* yang memberikan dampak besar bagi masyarakat Indonesia dalam bidang pelayanan. Hadirnya *new normal* yang mau tidak mau berpengaruh terhadap kemampuan semua penyelenggara pelayanan publik untuk menyesuaikan diri dengan perubahan situasi ini dan tidak semua penyelenggara bisa beradaptasi dengan baik. Sebagai contoh, Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda yang pada pandemi *Covid-19* ini berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk terus memberikan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Berdasarkan observasi kepada salah satu pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda diketahui bahwa masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Indikasi tersebut terlihat dari pegawai yang tidak berada di *tenant* pada saat jam kerja sehingga banyak *tenant* yang terlihat kosong yang mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan dan kurangnya jumlah fasilitas *lift* juga menjadi keluhan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan karena harus antri dalam penggunaan *lift*. Kualitas pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda dinilai melalui dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) serta adanya faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda. Permasalahan yang dikemukakan di atas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda jika hal ini dibiarkan saja, maka akan memberikan pengaruh yang merugikan terhadap hasil kerja organisasi. Hasil pekerjaan yang buruk, tentu saja, membuat Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda tidak dapat mencapai visi dan tujuannya untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda serta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas produk, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan. (Heiskala, 2016). Setiap lembaga administrasi negara, korporasi, lembaga otonom

yang didirikan dengan undang-undang dengan tujuan memberikan pelayanan publik, dan organisasi hukum lainnya yang didirikan murni untuk tujuan memberikan pelayanan publik (Onofri dan Nunes, 2014). Pejabat, pekerja, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi pelaksana dan yang diberi amanah untuk melakukan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik melaksanakan tugas tersebut. (Aziz, 2015).

Berdasarkan berbagai pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk upaya yang usahakan untuk semata-mata menghasilkan pelayanan terbaik dan guna mencapai kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh para pengguna pelayanan publik.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik berfungsi sebagai *platform* utama untuk tindakan administratif definisi manajemen Ratmanto (dalam Ristiani, 2020) antara lain yang menyatakan bahwa manajemen adalah sebagai sebuah prosedur yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mengoordinasikan banyak tindakan lain untuk menghasilkan hasil yang tidak akan tercapai jika satu orang bertindak sendiri.

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih, (2016) manajemen pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses mengintegrasikan ilmu dan seni untuk merencanakan, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan operasi layanan untuk mencapai tujuan layanan yang tegas dan ramah pelanggan, menciptakan interaksi yang berbeda, dan mempertahankan kontrol kualitas dengan konsumen.

Manajemen publik sering dikenal sebagai manajemen pemerintah. Kemudian Rinaldi (dalam Ristiani, 2020) menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dari gabungan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sedangkan disisi lain yaitu SDM, keuangan, fisik, teknologi informasi dan politik.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu yang menggabungkan fungsi manajemen dari aspek-aspek umum organisasi.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator kualitas suatu pemerintahan, baik itu instansi pemerintah maupun organisasi bisnis. Sangat penting untuk menggunakan layanan yang dapat diandalkan dan sesuai untuk pengguna jasa publik untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer Satisfaction*).

Menurut Kotler (dalam Nurdin, 2019) ada lima standar kualitas pelayanan yang dapat diterapkan; berwujud (*tangible*); Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ditinjau dari visual (relatif terhadap lingkungan fisik). *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pekerja, dan metode komunikasi; kehandalan (*reliability*); kapasitas untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Konsistensi dan keandalan kinerja adalah dua

komponen fundamental dari ketergantungan. Hal ini menyiratkan bahwa instansi dapat menawarkan layanan mereka sejak awal, melaksanakan kewajiban mereka secara tepat dan andal, mengirimkan data dengan tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat, responsivitas (*responsiveness*); keinginan pegawai untuk membantu penerima layanan dengan memberikan layanan yang cepat. Ketepatan waktu layanan, dan kecepatan pengiriman layanan adalah beberapa contohnya. Dimensi ini menekankan pentingnya perhatian dan ketepatan waktu dalam menanggapi permintaan, pelayanan, dan keluhan konsumen atas masalah yang muncul, jaminan (*assurance*); perilaku pegawai yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan lembaga dapat memberikan rasa aman bagi penerima pelayanan. Kepastian juga menyiratkan bahwa pemberi layanan selalu menyenangkan dan memiliki keahlian dan kemampuan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau keluhan masyarakat. Jaminan ini mencakup kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari resiko bahaya atau keraguan, empati (*empathy*); memahami permasalahan pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan terbaik masyarakat, menawarkan perhatian pribadi kepada penerima layanan dan pertahankan jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan adalah kemampuan untuk dengan mudah membentuk hubungan, berkomunikasi secara efektif dan memahami kebutuhan penerima pelayanan.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan instansi untuk mewujudkan kepuasan bagi masyarakat.

Definisi Konsepsional

Dari berbagai definisi yang berhubungan dengan penelitian, maka definisi konsepsional dari kualitas pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda adalah penilaian secara langsung oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ditinjau dari aspek dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif yang dalam penelitiannya berusaha menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan fakta di lapangan untuk menjawab tujuan dari penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda, maka ditentukan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu; berwujud, kehandalan, responsivitas, jaminan dan empati.
2. Faktor penghambat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pasca *WFH* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda.

3. Faktor pendukung dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pasca *WFH* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda.

Adapun sumber data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer; informan kunci yaitu Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Samarinda dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda dan informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda.
2. Data sekunder, diperoleh dari bahan pustaka yang mencakup bahan acuan dari buku-buku, dokumen-dokumen pendukung yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini dan data studi kasus diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan mengenai MPP Kota Samarinda.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data, kondensasi data, visualisasi data dan penarikan kesimpulan merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik Pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda

Sebelum pemberlakuan kebijakan *WFH*, MPP Samarinda menerapkan sistem pelayanan secara *offline* dan *online*. Saat pandemi *Covid-19* melanda, Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda menyesuaikan kondisi level PPKM yang terjadi dengan menerapkan dua tahapan dalam memberikan pelayanan. Dengan resminya pencabutan kebijakan PPKM Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda sudah kembali memberikan pelayanan pada masyarakat tanpa membatasi jumlah pelayanan dan kembali normal.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda dalam indikator kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. *Berwujud (tangible)*

Menurut Lupiyoadi (dalam Hasnih, 2016) kemampuan suatu lembaga untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat disebut dengan *tangible*, meliputi fasilitas fisik seperti peralatan dan alat yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian jelas bahwa sarana dan prasarana yang ada di MPP Samarinda Pasca *Work From Home* menyediakan fasilitas fisik dan ruangan-ruangan untuk menunjang proses pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat sudah cukup baik dan sudah memadai untuk memberikan pelayanan yang baik. Namun, untuk jaringan internet yang tersedia terkadang mengalami kendala *crash/error* khususnya pada saat cuaca buruk sehingga menghambat proses pelayanan, selain itu masih terdapat kekurangan dari jumlah fasilitas *lift* yang tersedia karena hanya terdapat 1 unit *lift* saja sehingga

terdapat masyarakat yang sempat menunggu lama untuk antri dalam penggunaan fasilitas *lift*. Penulis menganalisa bahwa dari segi sarana dan prasarana maka yang menjadi permasalahan adalah jumlah fasilitas lift dinilai masih kurang karena hanya terdapat 1 unit saja dan dirasa tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda, selain itu seringkali terkendala jaringan internet khususnya pada saat cuaca buruk juga sering kali menghambat dalam proses pelayanan karena mengakibatkan *website* yang tidak dapat diakses.

b. *Kehandalan (reliability)*

Menurut Tjiptono (dalam Hasnih, 2016) Kapasitas instansi untuk menawarkan layanan seperti yang dijanjikan dengan cara yang akurat dan dapat diandalkan disebut sebagai kehandalan. Memberikan layanan yang tepat waktu dan setara kepada semua orang dengan sikap peduli.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di lapangan, maka dapat diketahui bahwa MPP Samarinda Pasca *Work From Home* memiliki kehandalan yang ditujukan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang profesional, ketepatan waktu yang sesuai, memberikan pelayanan yang sama untuk semua masyarakat dengan akurat dan sikap yang simpatik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Penulis menganalisa bahwa kehandalan yang dilakukan MPP Kota Samarinda, selaras dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan dengan akurat dan terpercaya yang didukung oleh pelatihan bimbingan teknis bagi para pegawai agar dapat meningkatkan keahlian serta pengetahuan seluruh aparat penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. *Responsivitas (responsiveness)*

Menurut Tjiptono (dalam Hasnih, 2016) daya tanggap merupakan kebijakan yang berusaha membantu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas guna membangun persepsi yang baik terhadap tingkat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan diketahui bahwa MPP Samarinda Pasca *Work From Home* berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat agar memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Namun, masih banyak dari para pemohon yang tidak lengkap dalam memberikan dokumen yang dibutuhkan sehingga mereka harus membutuhkan waktu untuk memenuhi dokumen persyaratan yang dibutuhkan, selain itu terdapat *tenant-tenant* yang terlihat kosong pada saat jam operasional pelayanan. Penulis menganalisa bahwa MPP Kota Samarinda telah memberikan respon dan ketepatan waktu yang baik sehingga selaras dengan

sikap pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Tjiptono (dalam Hasnih, 2016) jaminan adalah kesopanan serta kemampuan pejabat instansi untuk menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat, meliputi kemampuan aparatur atas pengetahuan pelayanan yang baik, keramahan, perhatian dan keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan rasa aman dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, sifat pegawai yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, maka dapat diketahui bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda Pasca *Work From Home* sudah berupaya memberikan bimbingan teknis kepada beberapa pegawai agar dapat menghadirkan layanan yang ramah dan sopan. Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda juga sudah memberikan kepastian jaminan keamanan dalam memberikan proses layanan. Namun, untuk kepastian biaya pada layanan kepolisian dalam pengurusan SIM masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai tarif biaya apa saja yang perlu dikeluarkan tidak tertera di *tenant* yang tersedia sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Penulis menganalisa bahwa dimensi jaminan yang dilakukan MPP Kota Samarinda selaras dengan sikap instansi dalam memberikan pelayanan dengan simpatik dan terjamin.

e. Empati (*empathy*)

Menurut Tjiptono (dalam Hasnih, 2016) empati adalah perhatian yang personal atau pribadi yang diberikan kepada penerima layanan dengan berusaha memahami keinginan masyarakat, dimana suatu instansi dituntut untuk memiliki pemahaman dan informasi tentang masyarakat untuk memenuhi tuntutan tertentu, dan memiliki waktu operasi yang menyenangkan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di lapangan, maka dapat diketahui bahwa MPP Kota Samarinda Pasca *WFH* memiliki empati yang ditujukan kepada masyarakat dengan memberikan inisiatif solusi bagi penerima layanan yang sedang mengalami permasalahan dengan teliti, solutif, informatif dan sepenuh hati. Penulis menganalisa bahwa empati yang dilakukan MPP Kota Samarinda selaras dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan dengan sikap ketulusan hati.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda

Penulis menemukan bahwa hambatan dalam layanan tercipta dari dua faktor internal Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda dan eksternal pengguna layanan selaku pemohon, diantaranya:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ditemukan faktor penghambat, yaitu masih terdapat *tenant-tenant* dari instansi yang tidak aktif

dan terlihat kosong yang dikarenakan kurangnya SDM untuk *standby* di *tenant* yang tersedia di MPP Kota Samarinda. Selain itu, terdapat keterlambatan dokumen blanko yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan pembuatan SIM. Terjadinya penumpukan berkas pengurusan tanah akibat dari pandemi *Covid-19* dan jaringan internet yang terkadang tidak stabil karena cuaca buruk juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan di MPP Kota Samarinda. Penulis menganalisa bahwa faktor penghambat dari internal yang ditemukan di lapangan tersebut menjadi kendala dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda.

- b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ditemukan faktor penghambat, yaitu, adanya ketidaksesuaian dalam kelengkapan berkas persyaratan dari pemohon saat proses pelayanan. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum beradaptasi dengan perubahan digital sehingga dalam proses pelayanan yang sering kali melakukan kesalahan dan membutuhkan waktu lama. Penulis menganalisa bahwa faktor eksternal yang ditemukan di lapangan tersebut menjadi hambatan dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda.

3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Pasca Work From Home di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda

Faktor pendukung merupakan hal yang mempunyai pengaruh terhadap pencapaian tujuan dari pelayanan publik khususnya dalam kualitas pelayanan publik pasca *Work From Home* di Mal Pelayanan Publik Kota Samarinda. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di MPP Kota Samarinda yaitu:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ditemukan faktor pendukung, yaitu sarana prasarana yang diberikan MPP Kota Samarinda sudah cukup baik dan memadai hal tersebut dilihat dari pengadaan komputer dengan sistem berbasis IT yang menunjang proses pelayanan dan fasilitas lainnya yang memberikan kemudahan serta kenyamanan selama melakukan proses pelayanan. Penulis menganalisa bahwa faktor yang ditemukan di lapangan tersebut menjadi pendukung dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda.
- b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ditemukan faktor pendukung, yaitu terdapat dasar hukum yang jelas sehingga selama melakukan proses pelayanan dapat teratur dan menjadi tuntunan dalam terselenggaranya pelayanan publik. Hal tersebut diatur dalam Perwali No. 11 Th. 2015 Tentang SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Penulis menganalisa bahwa faktor yang ditemukan di lapangan tersebut menjadi pendukung dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda.
- c. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ditemukan faktor pendukung, yaitu kompetensi pelaksanaan para pegawai sesuai tugas, pokok,

fungsi, wewenang dan tanggung jawab. Hal tersebut didukung oleh adanya bimbingan teknis untuk menambah pengetahuan terkait tugas-tugas dan menempatkan para pegawai sesuai keahliannya masing-masing. Penulis menganalisa bahwa faktor yang ditemukan di lapangan tersebut menjadi pendukung dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda.

Penutup

Kesimpulan

Secara umum, berwujud yang diberikan MPP Kota Samarinda telah berjalan dengan baik dengan adanya sarana prasarana yang memadai. Namun, memiliki kendala pada kurangnya jumlah fasilitas *lift* yang hanya terdapat 1 unit saja. Keandalan yang diberikan MPP Kota Samarinda berjalan dengan baik dan mampu menunjukkan keahlian serta profesionalitas para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Responsivitas yang diberikan MPP Kota Samarinda berjalan baik dengan membantu masyarakat yang sedang kebingungan dalam mengurus keperluannya. Jaminan yang diberikan MPP Kota Samarinda sudah cukup baik dengan memberikan jaminan waktu yang efektif, arahan yang jelas dan sifat dapat dipercaya. Namun, tidak semua *tenant* memberikan keterangan khusus terkait tarif biaya apa saja yang dibutuhkan. Empati yang diberikan MPP Kota Samarinda berjalan baik dengan memahami kebutuhan masyarakat, memberikan perhatian yang baik dan memberikan kenyamanan selama proses pelayanan. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda yaitu terdapat sarana prasarana yang memadai, adanya dasar hukum yang jelas, kemampuan dan kesiapan pegawai yang baik. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pasca *WFH* di MPP Kota Samarinda yaitu seringnya terjadi kekeliruan masyarakat dalam memberikan berkas dokumen yang diperlukan, masih banyak masyarakat yang kurang memahami sistem pelayanan *online*, masih terdapat beberapa *tenant* yang tidak aktif. Terjadinya penumpukan berkas pengurusan tanah akibat dampak dari pandemi *Covid-19*, koneksi jaringan internet yang kadang tidak stabil ketika cuaca buruk.

Saran

Berikut adalah penjelasan dari usulan penulis yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait:

1. Penulis menyarankan untuk terus berupaya dalam memperhatikan setiap bagian dari pelayanan yang dilakukan MPP Kota Samarinda dengan menunjang layanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan dan bersikap tegas dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh pegawai selain dari pada guna mengantisipasi keluhan yang terjadi sekaligus memberikan ketegasan dalam layanan guna menciptakan hasil layanan yang sesuai dengan harapan baik dalam pelayanan maupun menciptakan kepuasan dalam menerima layanan.

2. Agar setiap pejabat yang berwenang disetiap bagian berupaya untuk ada ditempat agar tidak adanya pelayanan yang terhambat yang mengakibatkan proses pelayanan yang memakan waktu yang lama, dan jika pejabat yang berwenang tidak berada ditempat kiranya ada pelimpahan wewenang agar tidak terhambatnya proses dari penerbitan izin itu sendiri. kemudian dari pihak masyarakat selaku pemohon dapat kiranya terlebih dahulu melengkapi persyaratan permohonan pengajuan izin guna mempermudah pihak MPP Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aziz, M. A. A., Rahman, H. A., Alam, M. M., & Said, J. (2015). "Enhancement of the Accountability of Public Sectors through Integrity System, Internal Control System and Leadership Practices: A Review Study". *Procedia Economics and Finance*, 28 (April), 163–169. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01096-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01096-5)
- Hasnih, dkk. (2016). "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management*, 1 (2), 432-434. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/24/26>
- Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). "Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints". *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>
- Nurdin, I. (2019) "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)", *Journal Artikel*, p. 20. <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/>
- Onofri, L., & Nunes, P. A. L. D. (2014). "De rationibus est disputandum: Psychological dimensions of choice and public policy design". *Ecosystem Services*, 10, 172–179. <https://doi.org/10.1016/j.ecoser.2014.09.011>
- Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/28298/Buku%20Manajemen%20Pelayanan%20Publik.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ristiani, I. (2020). "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat". *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 165-178. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v1i1i2.116>
- Rusmanto, W. (2022). "Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung". 6(4), 2667–2675. <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/3904>