

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENYELENGGARAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
KOTA BONTANG**

Siti Nur Halizah, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang.

Pengarang : Siti Nur Halizah

NIM : 2102016038

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, 27 Oktober 2025

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si.
NIP 198909222022032012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 3
Tahun	: 2025
Halaman	: 762-776

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BONTANG

Siti Nur Halizah ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bontang serta untuk mengetahui faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada pendekatan Servqual dalam kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, dkk. meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles, dkk yang mencakup proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik MPP di Kota Bontang masih belum optimal. Hal ini ditinjau dari indikator tangibles yang minim dalam penyediaan sarana dan prasarana namun penampilan pegawai sudah berjalan baik. Indikator reliability pegawai telah memiliki keahlian dalam melayani pengguna namun belum terdapat standar pelayanan yang jelas di setiap instansi. Pada indikator responsiveness para pegawai telah merespon setiap kebutuhan pengguna namun masih terkendala dalam pertanggung jawaban pelayanan melalui ketersediaan gerai. Indikator assurance masih belum menjamin ketepatan waktu pelayanan karena standar pelayanan yang tidak tersedia dan tidak konsistennya pembukaan gerai pelayanan namun sudah menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan. Empathy pegawai telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan namun pelayanan tidak diskriminatif masih terkendala akibat akses yang terbatas bagi beberapa golongan. Adapun faktor yang menghambat kualitas pelayanan di lokasi MPP antara lain, belum adanya regulasi tingkat kota yang mengatur mengenai penyelenggaraan MPP Kota Bontang serta lokasi pelayanan yang tidak strategis dan terbatas bagi semua kalangan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik (MPP)*

Pendahuluan

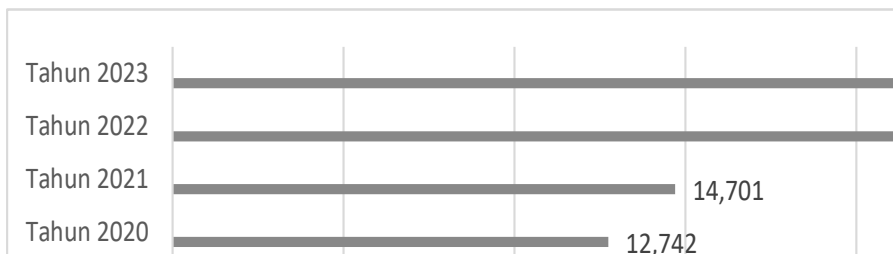
Dinamika lingkungan pelayanan publik berubah dengan begitu cepat, meliputi lingkungan sosial, politik, ilmu pengetahuan, maupun teknologi.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: 2002sitinurhalizah@gmail.com

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

Pelayanan publik harus terus dikembangkan guna menyetarakan tuntutan publik yang terus berubah seiring waktu (Sopian Hadi, 2023)(Husain, 2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau kumpulan berbagai kegiatan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, kualitas pelayanan publik di Indonesia menunjukkan adanya kemajuan dalam beberapa aspek, seperti peningkatan standar operasional dan upaya penyederhanaan proses layanan (Rohman & Hanafi, 2019). Namun demikian, masih terdapat tantangan di lapangan, hal tersebut dapat dibuktikan dari masih banyaknya laporan aduan masyarakat dari berbagai kalangan. Berikut ini terdapat tabel berdasarkan data yang diambil dari laporan ombudsman RI tahun 2023 terdapat jumlah laporan pengaduan keluhan dari setiap lapisan masyarakat yang di rangkum oleh ombudsman dalam jangka waktu 2020 sampai dengan 2023.

Gambar 1 Jumlah Laporan Masyarakat dari Tahun 2020-2023.



Sumber: Ombudsman RI Tahun 2023, diolah oleh penulis

Terlihat dari data pada gambar 1 laporan pengaduan Ombudsman RI yang terus meningkat, hal ini menjadi penting bagi pemerintah untuk secara serius memperhatikan kembali kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan kesenjangan antara janji pelayanan terbaik dengan realitas di lapangan. Berdasarkan data dapat ditemukan indikasi pelayanan kurang baik dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, pemerintah diharuskan dapat memberikan keringkasan dalam penyelenggaraan pelayanan demi meningkatkan kualitas serta memberi kemudahan pelayanan dengan proses yang terintegrasi dan terpusat di satu tempat pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi juga merupakan bagian dari fungsi dasar pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efektif dan efisien (Dewi, 2018).

Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi cara pemerintah untuk menjawab integrasi pelayanan optimal sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan MPP. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) merupakan koordinator dan fasilitator dari penyelenggaraan MPP tetapi tetap diberikan

batasan berupa koordinator yang bukan bertugas sebagai pembuat kebijakan (Mahendra & Adnan, 2025). Melainkan masing-masing instansi tergabung di MPP yang menentukan layanan serta kebijakan terkait SOP, biaya dan sebagainya. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang awalnya merupakan pengintegrasian pelayanan publik dari Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sehingga membentuk pola pelayanan terpusat antara instansi pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, dan swasta di masing-masing daerah (Hadi, 2023).

Kota Bontang merupakan salah satu kota industri di Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan dengan data yang diperoleh, selama periode tahun 2021-2024 Kota Bontang mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup meningkat setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2021 penduduk Kota Bontang sebesar 185.393 jiwa kemudian meningkat pada tahun 2022 sebesar 186.137 jiwa dan pada tahun 2023 terus meningkat sebesar 189.968 jiwa (Disdukcapil Kota Bontang). Hal ini menuntut MPP dapat melaksanakan berbagai jenis pelayanan publik secara massif kepada seluruh lapisan masyarakat. MPP yang berada dibawah naungan DPMPSTP Kota Bontang ini telah hadir sejak tahun 2022 yang beralamatkan di lantai empat Pasar Taman Rawa Indah (TAMRIN), Tanjung Laut indah Kota Bontang. Sampai saat ini di MPP sudah terisi sebanyak 38 gerai organisasi penyelenggara meliputi 13 perangkat daerah, 8 instansi vertikal, 10 instansi BUMN perbankan, dan 5 instansi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan 5 instansi swasta.

Namun berjalannya pelayanan di MPP Kota Bontang yang sudah cukup lama dan memiliki berbagai jenis instansi didalamnya ini masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan publik. Adapun permasalahannya yaitu: (1) Keterbatasan dalam penyediaan fasilitas pendukung pelayanan di MPP Kota Bontang; (2) Tidak produktifnya beberapa gerai pelayanan yang tergabung di MPP Kota Bontang. berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bontang dan untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebuah bentuk birokrasi publik yang akan dirasakan dan didapatkan oleh masyarakat secara luas. Sehingga pelayanan publik dapat diartikan sebagai kumpulan beberapa kegiatan yang dilaksanakan pelaku birokrasi publik guna memenuhi keperluan warga negara. Lebih lanjut juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau kumpulan berbagai kegiatan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan juga sebagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah maupun instansi non-pemerintah guna memenuhi semua kebutuhan dan keperluan masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Kualitas Pelayanan Publik

Pemenuhan keinginan publik akan dapat tercapai dengan adanya kualitas pelayanan yang baik sehingga diperlukannya konsep kualitas pelayanan yang mengatur secara pasti tentang bagaimana kualitas pelayanan yang seharusnya (Ibrahim dkk., 2024). Persepsi kualitas pelayanan adalah bentuk perubahan besar dan kekal guna merubah sudut pandang publik dalam mengerjakan usaha yang terkait dengan suatu proses dinamis dalam pemenuhan keinginan dan harapan yang dibutuhkan. Hal tersebut senada dengan teori kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh salah satu ahli yang mengatakan bahwa keberhasilan suatu penyelesaian sebuah kegiatan akan ditentukan oleh kualitasnya, karena kualitas merupakan sebuah pencapaian teratas dari suatu pelayanan (Riyadin, 2019). Parasuraman dalam (Siburian dkk., 2021). mengatakan konsep kualitas pelayanan publik merujuk pada sejauh apa perbandingan antara harapan dan kenyataan pengguna layanan atau masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga dalam kualitas pelayanan terdapat dua unsur penting yaitu *perceived service* (layanan yang diterima) dan *expected service* (layanan yang diharapkan). Pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan apabila jasa pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan jasa pelayanan yang diharapkan. Namun sebaliknya, apabila pelayanan dapat dinilai buruk dan tidak memuaskan apabila jasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Mal Pelayanan Publik (MPP)

Pemerintah hingga kini masih belum menyelesaikan dan masih terus melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan publik. Publik dengan segala urusannya belum menjadi hal terpenting dalam prioritas pelayanan publik, sehingga kriteria utama pemerintah dalam melakukan peningkatan pelayanan publik bukanlah publik itu sendiri. Pemerintah hadir sebagai penyedia pelayanan publik yang menjadi hak bagi setiap warga negara. Puspitasari menjelaskan bahwa pelayanan publik bukanlah hanya wadah penyimpanan bagi kehidupan birokrasi dalam menggugurkan apa yang menjadi kewajiban negara, tapi ini lebih daripada itu semua, bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar untuk mewujudkan keadilan sosial (Umam & Adianto, 2020). MPP yang merupakan sebuah inovasi pelayanan terpadu generasi ketiga dinilai sebagai tahap pembaharuan untuk sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia. Generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas yaitu sebagai

motor penggerak MPP. MPP dinilai lebih progresif dalam menyatukan pelayanan yang ada, mulai dari pelayanan pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD bahkan pihak swasta menjadi satu dalam gedung yang sama. Dengan ini diharapkan selain menjadi pembaharuan juga dapat menjadi langkah yang strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Definisi Konseptual

Dalam penelitian ini, berdasarkan konsep dan teori yang telah penulis kemukakan, maka yang dimaksud dengan analisis kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang dimaknai sebagai proses pengkajian terhadap mutu layanan yang diberikan oleh instansi-instansi di dalam MPP Kota Bontang kepada masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan ini merujuk pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan harapan masyarakat. Analisis ini juga mencakup hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, baik dari sisi fasilitas, sumber daya, maupun sistem pelayanan itu sendiri.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan fokus penelitian yaitu menganalisis kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bontang dengan menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mencakup lima dimensi utama dan mengetahui Faktor-faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan MPP di Kota Bontang. Adapun sumber data primer yang digunakan terdiri dari hasil wawancara dari *key informant* yakni adalah Kepala Bidang Perizinan (Kabid) DPMPTSP Kota Bontang dan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di MPP Kota Bontang. Selanjutnya sumber data sekunder terdiri dari bahan pustaka, literatur, peneliti sebelumnya, buku dan juga internet yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menerapkan teknik analisis data menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik atau biasa dikenal sebagai *tangibles* merupakan sebuah indikator untuk menilai penampilan fisik dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik

(Ardiansyah & Anis, 2023). Parasuramaan dkk dalam (Sondakh dkk., 2022) mengatakan dalam mengukur bukti fisik pelayanan dapat dilakukan dengan melihat sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai serta penampilan pegawai, Wildan Noris dkk., (2022) menegaskan bahwa ketersediaan sarana prasarana yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena fasilitas yang baik tidak hanya menjadi daya tarik bagi masyarakat tetapi juga mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Bukti fisik dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP Kota Bontang sudah cukup dapat memenuhi kebutuhan para pengguna layanan yang ditunjukkan melalui penampilan pegawai yang sudah sesuai dengan aturan berpakaian, namun pada aspek penyediaan fasilitas masih dianggap kurang. Hal ini terlihat dari tidak tersedianya pendingin ruangan berupa AC maupun kipas angin untuk pengguna layanan. Di sisi lain mengenai penataan ruang desain antar gerai pelayanan di MPP Kota Bontang belum sepenuhnya memenuhi ketentuan penataan ruang yang diatur dalam PERMENPANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang mengatur bahwa pemisah antar gerai sebaiknya hanya berupa pembatas setengah badan agar tercipta suasana yang terbuka, memudahkan interaksi antar petugas dan pengguna layanan, serta meningkatkan efisiensi ruang. Namun, di MPP Kota Bontang, pemisah antar gerai masih menggunakan tembok penuh. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan fungsi awal bangunan yang dirancang sebagai pasar tradisional, sehingga struktur ruangnya belum optimal untuk kebutuhan pelayanan terpadu. Kondisi tersebut juga menimbulkan dampak lain pada akses lokasi pelayanan yang menjadi tidak nyaman karena pengguna layanan harus melewati gerai-gerai berjualan serta lantai yang dilalui juga kotor karena kondisi pasar. Selain itu identitas gedung yang tidak ada penamaan Mal Pelayanan Publik Kota Bontang seperti di gedung-gedung MPP di daerah lain, contohnya MPP Kota Samarinda. Ariyadi dkk., (2024) menjelaskan bahwa identitas gedung pelayanan publik berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kepuasan pelayanan yang didapatkan.

2. *Reliability (Keandalan)*

Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan akan membantu memudahkan masyarakat dalam menerima layanan yang sesuai dan memuaskan. Keandalan dalam pelayanan memberikan proses pelayanan yang dijanjikan dapat dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan (Aryanti dkk., 2022). Parasuraman dkk dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) mengatakan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan dapat diukur dengan standar pelayanan yang jelas dan keahlian pegawai dalam pelayanan.

Dalam penyelenggaraannya di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang, standar pelayanan yang jelas dianggap penting bagi penyelenggara MPP, hal ini tercermin melalui pihak penyelenggara MPP yang menugaskan kepada gerai-gerai yang tergabung untuk secara aktif menyediakan informasi standar pelayanan

yang mudah diakses oleh masyarakat, baik dalam bentuk banner, papan informasi, maupun media lain yang dapat dilihat langsung oleh pengguna layanan. Namun masih terdapat beberapa gerai yang belum sepenuhnya menampilkan informasi standar pelayanan secara lengkap atau dengan format yang mudah dipahami. Beberapa gerai terlihat tidak menampilkan informasi secara utuh, seperti tidak mencantumkan waktu penyelesaian layanan, persyaratan yang harus dipenuhi, atau biaya yang dikenakan. Bahkan, terdapat gerai yang hanya mencantumkan nama layanan tanpa penjelasan prosedur yang jelas, sehingga menyulitkan masyarakat dalam memahami langkah-langkah yang harus dilakukan. Selain itu, meskipun MPP Kota Bontang memanfaatkan platform media sosial, khususnya Instagram dengan nama pengguna @mppkotabontang, sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada publik, penyelenggara belum secara konsisten menampilkan standar pelayanan untuk seluruh instansi yang beroperasi di MPP tersebut.

Disisi lain, keahlian pegawai menjadi hal penting, hal ini tercermin dari adanya arahan penyelenggara MPP yang mengharuskan pegawai yang ditempatkan di MPP harus yang berkompeten pada bidangnya. Petugas yang memiliki pemahaman menyeluruh terhadap tugas dan tanggung jawabnya akan mampu menangani berbagai situasi dengan cepat dan tepat, termasuk memberikan solusi saat terjadi kendala dalam proses pelayanan. Keberhasilan ini tentunya tidak lepas dari adanya kebijakan internal yang diberlakukan oleh pihak penyelenggara MPP, yang menekankan pentingnya kompetensi sebagai syarat utama dalam penempatan pegawai di setiap gerai layanan.

3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Responsiveness atau daya tanggap sebuah pelayanan dapat diukur melalui pelayanan yang bertanggung jawab serta pelayanan yang merespon setiap kebutuhan masyarakat. Daya tanggap tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan dalam merespons permintaan atau pertanyaan, tetapi juga melalui kesediaan pegawai maupun gerai pelayanan untuk bertanggung jawab dalam setiap proses pelayanan yang diberikan. Dengan adanya tanggung jawab yang jelas, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan terkontrol sehingga mengurangi potensi penyimpangan dan keluhan dari masyarakat (Nashar, 2020). Namun dalam pelaksanaannya, ketersediaan gerai pelayanan yang ada di MPP Kota Bontang masih memiliki kendala, dalam Surat Edaran No. 065/772/ORG yang dikeluarkan pada 24 Oktober 2022 yang memuat point bahwa bagi instansi yang tergabung dalam MPP baik itu perangkat daerah/instansi/BUMN/Perbankan/BUMD dan unit lainnya harus tetap membuka gerai layanan dan menempatkan petugas layanan di MPP setiap hari kerja walaupun tidak ada pemohon yang datang ke gerai pelayanan.

Demikian kendala yang dimaksud adalah banyaknya gerai pelayanan yang tidak buka di waktu operasional pelayanan. Hal ini jelas bertentangan dengan apa yang menjadi isi dari Surat Edaran tersebut. Namun berdasarkan keterangan dari pihak penyelenggara MPP, bahwa dari total 38 gerai yang terdapat di MPP, gerai

yang jarang membuka layanan hanyalah gerai non-pemerintahan, seperti BUMN, Swasta dan lainnya. Walaupun masih terdapat gerai yang tidak konsisten dalam membuka pelayanan di MPP, ketersediaan pegawai yang bertugas di lokasi pelayanan MPP Kota Bontang sudah berjalan baik, karena terlihat dalam penyelenggaraannya, bahwa gerai yang membuka pelayanan terbukti memiliki pegawai yang berjaga di lokasi pelayanan. Di sisi lain juga Pelayanan di MPP Kota Bontang telah dilakukan dengan responsif terhadap setiap kebutuhan masyarakat. Tidak hanya pegawai di masing-masing gerai yang berperan aktif, namun juga petugas keamanan (*security*) turut membantu mengarahkan dan menjembatani masyarakat yang membutuhkan bantuan, terutama bagi mereka yang baru pertama kali datang atau belum memahami prosedur layanan.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan atau yang biasa disebut sebagai *assurance* dalam penilaian kualitas pelayanan publik, merupakan indikator berupa kepastian atas suatu pelayanan yang sangat dipengaruhi oleh kredibilitas dan kemampuan pegawai yang memberikan layanan. Jaminan ini berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna layanan (Parasuraman dkk., 1988). Dengan adanya jaminan ini, penerima layanan merasa puas dan yakin bahwa seluruh proses pelayanan akan diselesaikan secara tuntas, cepat, tepat, mudah, lancar, serta sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa terdapat dua jaminan dalam standar pelayanan publik, yaitu mencakup jaminan kepastian waktu dalam pelayanan dan memberikan kepastian rasa aman dan nyaman. Parasuraman dalam (Teddy dkk., 2020) menjelaskan bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung yang melakukan pelayanan hanya mengikuti arus pelayanan saja, karena tidak ada banner standar pelayanan sehingga tidak ada jaminan kepastian waktu mengenai pelayanannya. Selain itu, ketidaklengkapan informasi yang disediakan oleh instansi pelayanan menghambat masyarakat dalam mengatur waktu yang sebenarnya dibutuhkan untuk mendapatkan layanan, yang tentu sangat merugikan terutama bagi masyarakat yang memiliki aktivitas kerja. Hal serupa dinyatakan oleh penelitian yang dilakukan oleh Sumayku dkk., 2022 yang mengatakan bahwa ketidaklengkapan informasi standar pelayanan dapat menghambat masyarakat dalam mengatur waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan publik. Sementara itu, ketersediaan gerai pelayanan yang tidak selalu buka sangat merugikan masyarakat yang ingin mengakses layanan di gerai tersebut. Gerai yang tutup atau tidak beroperasi sesuai jadwal menyebabkan ketidakpastian waktu, menghambat akses masyarakat, serta menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Selain itu, keamanan dan keselamatan pengguna layanan di MPP Kota Bontang juga tercermin dari penyediaan alat-alat yang mendukung, yaitu

CCTV dan alat pendeteksi kebakaran yang jumlahnya banyak. Dengan penyediaan alat-alat tersebut, pengunjung MPP Kota Bontang merasa jaminan keamanan dan keselamatannya diperhatikan, karena apabila terjadi hal yang tidak diinginkan seperti pencurian atau insiden lainnya, keberadaan CCTV memberikan rasa aman dan keyakinan bahwa kejadian tersebut dapat didokumentasikan sebagai bukti yang valid. Selanjutnya, penyediaan alat pendeteksi kebakaran dengan jumlah yang banyak juga menambah rasa aman di mata masyarakat pengguna layanan. Karena dengan adanya alat tersebut serta dengan jumlah alat yang banyak menjadikan jaminan keamanan dan keselamatan masyarakat meningkat.

5. *Empathy (Empati)*

Parasuraman dkk dalam Sinollah & Masruro, (2019) menjelaskan bahwa empati dalam kualitas pelayanan publik mencerminkan tingkat perhatian dan sikap tulus yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan layanan secara personal kepada setiap pelanggan. Dalam mengukur empati kualitas pelayanan publik, dapat dilakukan dengan mendahulukan kepentingan pengunjung layanan dan pelayanan yang tidak diskriminatif. Kemampuan pegawai untuk benar-benar memahami kebutuhan dan harapan pelanggan menjadikan pelayanan yang diberikan dapat menyesuaikan kondisi dan situasi dari individu pengguna layanan. Dalam penyelenggaraan MPP Kota Bontang, pegawai yang bertugas di instansi telah berorientasi pada kebutuhan publik dan menjadi prinsip utama dalam pelaksanaan tugas mereka. Para pegawai menyadari pentingnya mendahulukan kepentingan pengunjung sebagai bentuk komitmen untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Sikap ini tercermin dalam upaya mereka untuk selalu responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, serta berusaha menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan profesional (Atmaja & Afandi, 2024). Hal ini juga dirasakan langsung oleh masyarakat bahwa pengguna layanan memang menjadi hal yang utama dan masyarakat merasa didengarkan kebutuhannya oleh petugas layanan sehingga dapat menyelesaikan proses pelayanan dengan baik.

Dalam menyelenggarakan pelayanan yang tidak diskriminatif masih menghadapi beberapa kendala. Para pegawai yang bertugas telah menunjukkan sikap pelayanan yang adil dan tidak memandang status sosial maupun ekonomi masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan, yang mencerminkan empati dan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang inklusif. Namun, kendala diskriminasi lebih banyak dirasakan oleh pengguna layanan yang memiliki kebutuhan khusus dalam mobilitas sehari-hari. Akses yang tersedia, seperti lift dan eskalator yang hanya menjangkau hingga lantai 3 Pasar Taman Rawa Indah, sementara untuk mencapai lantai 4 harus menaiki tangga, sangat menyulitkan pengguna dengan keterbatasan fisik. Selain itu, akses tersebut juga kurang ramah bagi pengguna lanjut usia yang memiliki energi terbatas, sehingga mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan mereka dalam menggunakan fasilitas publik

Faktor Penghambat Kualitas pelayanan Publik di MPP Kota Bontang

1. *Keterbatasan sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai sehingga mengganggu kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan.*

Adapun permasalahan yang didapatkan antara lain keberadaan mesin antri yang sudah tidak difungsikan, tidak tersedianya pendingin ruangan seperti AC maupun kipas angin membuat ruangan pelayanan menjadi panas, tata letak pelayanan yang tidak sesuai standar sebagaimana yang diatur dalam (PERMENPANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, kemudian identitas gedung yang tidak ada penamaan Mal Pelayanan Publik Kota Bontang seperti di gedung-gedung MPP di daerah lain.

2. *Masih terkendala dalam penyediaan informasi publik berupa standar pelayanan dari tiap-tiap gerai pelayanan maupun di platform media sosial.*

Faktor penghambat lainnya yang ditemukan dalam penyelenggaraan MPP di Kota Bontang ialah minimnya informasi standar pelayanan yang masih minim. Ketidaklengkapan informasi menyebabkan pengguna harus meluangkan waktu ekstra untuk mencari tahu secara langsung kepada petugas, yang seharusnya bisa diminimalisasi apabila informasi ditampilkan dengan jelas, lengkap, dan mudah dipahami.

3. *Terdapat gerai pelayanan yang tidak beroperasi di hari dan jam kerja.*

Faktor penghambat selanjutnya adalah terdapat beberapa gerai pelayanan yang tidak beroperasi di hari dan jam kerja. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan secara langsung. Akibatnya, masyarakat sering kali harus kembali pada waktu berbeda atau mencari informasi tambahan terkait jadwal operasional setiap gerai. Keterbatasan informasi yang jelas mengenai penjadwalan operasional ini juga memperparah tingkat ketidakpuasan pelayanan, karena masyarakat merasa waktu dan tenaga mereka tidak dihargai. Permasalahan ini membuktikan pentingnya konsistensi dan transparansi dalam manajemen jadwal pelayanan demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pemberi layanan. Selain itu, tidak beroperasinya gerai pada waktu yang seharusnya dapat memperlambat proses administrasi dan menghambat pencapaian target pelayanan publik yang optimal.

4. *Lokasi MPP yang tidak strategis dan mengganggu aksesibilitas pengguna layanan.*

Selanjutnya yang menjadi faktor penghambat ialah lokasi pelayanan yang sulit. Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bontang yang berada di lantai 4 Gedung Pasar Taman Rawa Indah (Tamrin) ternyata menjadi kendala tersendiri dalam hal aksesibilitas bagi pengguna layanan. Posisi yang cukup tinggi di dalam gedung pasar tersebut mengharuskan pengunjung untuk melewati berbagai tantangan akses vertikal, seperti tangga yang kondisinya kurang memanjakan mata karena kurang bersih, serta lift yang hanya mengakses sampai

dengan lantai tiga selanjutnya menaiki tangga manual sehingga belum sepenuhnya memadai atau nyaman untuk semua kalangan, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas. Selain itu, lingkungan pasar yang padat dengan aktivitas pengunjung dan pedagang juga menambah kesulitan dalam menjangkau lokasi MPP, sehingga mengurangi kenyamanan saat masyarakat ingin mengurus berbagai kebutuhan pelayanan publik di sana.

5. Belum adanya regulasi tingkat kabupaten/kota yang mengatur mengenai Penyelenggaraan MPP di Kota Bontang.

Berdasarkan kondisi mengenai belum adanya regulasi tingkat kabupaten/kota yang mengatur mengenai penyelenggaraan MPP di Kota Bontang, dapat disimpulkan bahwa ketiadaan regulasi resmi tingkat kota yang mengatur penyelenggaraan MPP di Kota Bontang menjadi salah satu faktor utama yang menghambat optimalisasi kualitas pelayanan publik. Tanpa adanya payung hukum yang kuat, pengawasan dan penegakan standar pelayanan menjadi kurang efektif, sehingga beberapa instansi yang beroperasi di MPP cenderung mengabaikan arahan dan imbauan dari penyelenggara. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuriyanto, (2016) yang mengatakan bahwa ketiadaan regulasi sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan publik berdampak pada ketidakkonsistenan dalam penerapan standar pelayanan dan prosedur operasional yang seharusnya menjadi pedoman bersama. Kondisi ini juga menimbulkan tantangan dalam menciptakan pelayanan yang terintegrasi dan berkualitas, karena setiap instansi cenderung menjalankan kebijakan dan prosedurnya sendiri-sendiri tanpa koordinasi yang optimal. Akibatnya, masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengalami ketidakpastian dan ketidaknyamanan, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di MPP Kota Bontang.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bontang serta faktor penghambat yang terjadi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan MPP di Kota Bontang telah dijalankan namun belum optimal.

Hal ini dapat ditinjau dari lima aspek berupa; *Tangibles* yang telah menyediakan sarana bermain anak dan kawasan tanpa rokok yang mendukung kenyamanan pengunjung. Namun, tata letak gerai pelayanan belum sesuai dengan standar, tidak tersedianya pendingin ruangan di lokasi layanan, tidak difungsikannya mesin antrian, identitas gedung, serta akses yang tidak nyaman menjadi kendala utama dalam penyediaan sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai bagi pengguna layanan; *Reliability* berupa kepatuhan gerai pelayanan dalam menyediakan informasi mengenai standar pelayanan masih belum

maksimal. Melalui media sosial Instagram, MPP Kota Bontang masih belum lengkap mencantumkan informasi standar pelayanan yang tersedia di MPP. Meskipun demikian, pegawai yang bertugas di MPP sudah memiliki keahlian yang dapat membantu kelancaran proses pelayanan; Responsiveness yang telah dilakukan dengan responsif terhadap setiap kebutuhan masyarakat. Pertanggung jawaban pelayanan melalui keberadaan pegawai di setiap gerai pelayanan sudah cukup optimal, namun pertanggung jawaban melalui ketersediaan gerai masih belum maksimal dikarenakan banyaknya gerai yang tidak buka di waktu pelayanan yang seharusnya; *Assurance* berupa Ketidaklengkapan informasi standar pelayanan serta tidak konsistennya gerai membuka pelayanan menghambat jaminan kepastian waktu pelayanan, namun penyediaan alat pendeteksi kebakaran dan CCTV telah menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan; dan *Empathy* yaitu pegawai yang bertugas telah mendahulukan kepentingan pengunjung namun diskriminasi pelayanan berasal dari lokasi pelayanan yang tidak berada di lantai dasar, melainkan di lantai 4 gedung karena menyulitkan pengguna layanan dengan kebutuhan khusus untuk mengakses lokasi tersebut.

2. *Faktor penghambat kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan MPP Kota Bontang.*

Terdapat faktor penghambat yang dihadapi, yaitu Keterbatasan pengadaan sarana dan prasarana yang mengganggu kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan; Masih terkendala dalam penyediaan informasi publik berupa standar pelayanan dari tiap-tiap gerai pelayanan yang ada; Terdapat gerai pelayanan yang tidak beroperasi di hari dan jam kerja; Lokasi MPP yang tidak strategis dan mengganggu aksesibilitas pengguna layanan; Belum adanya regulasi tingkat kabupaten/kota yang mengatur mengenai penyelenggaraan MPP di Kota Bontang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penelitian mengajukan saran-saran sebagai pelengkap penelitian terkait dengan kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bontang serta faktor penghambat yaitu sebagai berikut:

1. Menyisihkan pagu anggaran untuk mempersiapkan pemasangan AC yang telah dibeli. Menggunakan kembali mesin antri yang tersedia di lokasi pelayanan. Merencanakan renovasi pada bagian gerai pelayanan agar sesuai dengan standar. Menjadikan kebersihan dan kenyamanan akses gedung menuju lokasi pelayanan sebagai prioritas utama dengan menjalin kolaborasi yang lebih massif antara pihak DPMPTSP dengan DKUMPP Kota Bontang demi menciptakan citra positif terhadap masyarakat. Serta menambahkan identitas MPP yang mencolok dan dapat terlihat dengan mudah.
2. Pihak penyelenggara MPP Kota Bontang agar melakukan pengawasan rutin terhadap ketersediaan dan keterbaruan informasi standar pelayanan di setiap

- gerai. Evaluasi dapat dilakukan secara periodik untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan selalu sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan masyarakat.
3. Pihak penyelenggara MPP Kota Bontang agar menerapkan sanksi yang tertulis bagi tiap instansi yang tidak konsisten dalam membuka gerai pelayanan tanpa alasan yang jelas serta pemberian jatah izin tutup gerai berkala beberapa waktu.
 4. Menyediakan fasilitas lift yang memadai dan langsung mengarah ke lantai penyelenggaraan pelayanan yang ramah bagi semua kalangan. Pemerintah juga dapat mengevaluasi kemungkinan relokasi atau penambahan cabang layanan di lokasi lain yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih merata dan inklusi.
 5. Pemerintah Kota Bontang perlu segera menyusun dan menerbitkan regulasi resmi, seperti Peraturan Wali Kota (Perwali), yang mengatur secara komprehensif penyelenggaraan MPP. Regulasi ini harus memuat ketentuan tentang standar pelayanan, kewajiban instansi peserta, pengawasan, dan mekanisme koordinasi antar pihak terkait agar penyelenggaraan MPP berjalan efektif dan terintegrasi. Regulasi tersebut juga harus menjadi payung hukum yang mengikat bagi semua instansi, baik pemerintah maupun non-pemerintah, sehingga dapat mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan publik di MPP.

Daftar Pustaka

- Ardiansyah, A., & Anis, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes. *Jurnal El-Hamra: Kependidikan*, 8(1), 41–56.
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105–118.
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143.
- Atmaja, D. R., & Afandi, R. K. (2024). *Atmaja, Dodi Ria Afandi, Rino Kurnia*. 13(September), 1607–1626.
- Dewi, R. S. (2018). *Analisis Dampak Integrasi Data Terhadap Kecepatan Pelayanan Publik Di Kota Surabaya*. 2(2), 90–97.
- Disdukcapil Kota Bontang. *Data Penduduk Kota Bontang*. Disdukcapil Kota Bontang.
- Husain. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal*. CV. syakir Media Press. Makassar
- Ibrahim, H., Hasran, & Bachtiar. (2024). Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 15(01), 25–32.
- Mahendra, R. R., & Adnan, M. (2025). Inovasi Mal Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Di Kabupaten Grobogan. *Journal of Politic and Government Studies*, 1–23.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing.
- Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428.
- Ombudsman RI Tahun 2023. <http://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2001). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan MPP.
- PERMENPANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sondakh, V., Lengkong, F. D. ., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(4), 244–253.
- Sopian Hadi. (2023). *Menilik Mal Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *E-CliniC*, 11(1), 1.
- Surat Edaran No. 065/772/ORG.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020a). Analisis Kualitas Pelayanan Publik

- Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Teddy, C., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *CV IRDH*.
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wildan Noris, H., Suharto, S., & Suhada, B. (2022). Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Skck Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 3(1), 53–64