

# KUALITAS PELAYANAN TERPADU PADA PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUMAS

Rosalia Trixi Vaelovexsia

NPP. 29.0850

Asdaf Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [rosaliatrixiv22@gmail.com](mailto:rosaliatrixiv22@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The implementation of good governance in Indonesia is characterized by the realization of quality public services for the community. One of the ways that the government has done to improve public services is by encouraging all elements of government to continue to innovate in providing services to the community and then described by the launching of an integrated service concept through the implementation of Mal Pelayanan Publik as a shortcut in realizing excellent service by managing public services. Integrated services of all types in one place. Banyumas Regency itself became a pioneer in Central Java for the establishment of a Mal Pelayanan Publik. But in its implementation, there are still problems where the use of MPP in Banyumas Regency has not been optimal. **Purpose:** The purpose of this study is to find out and describe how the quality of integrated services in the implementation of Mal Pelayanan Publik in Banyumas Regency. **Method:** This study uses a qualitative descriptive type method with an inductive approach. The data collection techniques used are interviews, observations, documentation, and combined/triangulated. Data analysis techniques use data analysis in the field model Miles & Huberman, namely data reduction, data presentation, and verification or drawing of conclusions. Researchers use criterion-based selection in selecting informants. **Result:** The results obtained by the researchers in this study are that integrated services in the implementation of Mal Pelayanan Publik in Banyumas Regency are considered to be of sufficient quality but cannot be said to be of high quality, this is because there are still some obstacles in the implementation of the implementation of Mal Pelayanan Publik in Banyumas Regency. **Conclusion:** Integrated Services at the Mal Pelayanan Publik in Banyumas Regency can be said to be of high quality, it's just that in its implementation there are still some obstacles that cause hampering of services provided to the community. **Keywords:** Public Service, Quality of Service, Mal Pelayanan Publik

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia ditandai dengan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Salah satu cara yang telah pemerintah lakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan mendorong seluruh elemen pemerintahan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kemudian dijabarkan dengan dicanangkannya sebuah konsep pelayanan terpadu melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai jalan pintas dalam mewujudkan pelayanan prima dengan pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi dari segala jenis pelayanan dalam satu tempat. Kabupaten Banyumas sendiri menjadi pelopor di Jawa Tengah untuk pendirian

Mal Pelayanan Publik. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan adanya masalah dimana penggunaan MPP di Kabupaten Banyumas belum optimal. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data di lapangan model Miles & Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau gambaran kesimpulan. Peneliti menggunakan *criterion-based selection* (seleksi berdasarkan kriteria tertentu) dalam memilih informan. **Hasil/Temuan:** Hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas terbilang sudah cukup berkualitas namun belum bisa dikatakan sangat berkualitas, hal ini dikarenakan masih ditemukan adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. **Kesimpulan:** Pelayanan Terpadu pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dapat dikatakan cukup berkualitas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

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

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi seluruh hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Terselenggarakannya pengelolaan pemerintahan yang baik di Indonesia ditandai dengan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Salah satu cara yang telah pemerintah lakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan mendorong seluruh elemen pemerintahan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini kemudian dijabarkan dengan dicanangkannya sebuah konsep pelayanan terpadu yang diatur dalam peraturan perundang undangan, diharapkan dengan hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan yang cepat, praktis, dan terjangkau sesuai dengan keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Konsep pelayanan terpadu tersebut kemudian diwujudkan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai jalan pintas dalam mewujudkan pelayanan yang prima dengan pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi seluruh jenis pelayanannya pada Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik ialah tempat terjadinya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang menyatukan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah baik itu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta pada satu tempat dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Pemerintah memakai istilah “Mal” dikarenakan rancangan dari Mal itu sendiri yang aman dan nyaman serta menyediakan segala kebutuhan yang masyarakat inginkan.

Sampai bulan Juni 2021, sejumlah 43 Mal Pelayanan Publik sudah dioperasikan di Indonesia. *Memorandum of Understanding (MoU)* Mal Pelayanan Publik Tahun 2021 juga sudah ditandatangani oleh KEMENPANRB bersamaan dengan 38 pemda yang tercantum dalam Keputusan Menteri PANRB No. 128 Tahun 2021. Pemerintah menghadirkan Mal Pelayanan Publik pertama di Jawa Tengah yaitu di Kabupaten Banyumas yang diluncurkan pada Januari 2019.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini merupakan program pemerintah yang dikendalikan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas sebagai pengelola operasional dari MPP. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas menjadi pelopor di Jawa Tengah sekaligus MPP kedua yang didirikan di Pulau Jawa. Sedangkan secara nasional Mal Pelayanan Publik Banyumas merupakan MPP ke-12 yang sudah diresmikan dan mulai berjalan. Dengan adanya MPP ini diharapkan bisa menjadi inspirasi bagi kota serta kabupaten lain di Jateng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan MPP ini juga dapat memberikan layanan yang cepat dan terlindungi sehingga dapat mencegah tindak korupsi, kolusi hingga pungli. Dibentuknya MPP di Kabupaten Banyumas diharapkan menjadi sebuah jawaban terhadap harapan publik tentang kemudahan dan kecepatan pelayanan.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Peneliti tertarik melakukan penelitian pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas dikarenakan pada pelaksanaannya dari Januari 2019 sampai saat ini masih ditemukan adanya permasalahan dimana pemanfaatan MPP di Kabupaten Banyumas belum optimal diantaranya yaitu masih ditemukan adanya pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat mulai dari kurangnya informasi yang diberikan, sistem antrian yang tidak jelas, serta jenis pelayanan yang belum tersedia di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.

NO	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Ratih (2021)	Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi dari Peraturan Walikota Padang Nomor 54 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif.	Pelaksanaannya belum berjalan dengan baik karena kurangnya sumber daya juga sedikitnya pemahaman dari implementor berkenaan dengan kebijakan MPP di Kota Padang. Akibat dari minimnya rapat koordinasi, menyebabkan hubungan antar institusi kurang berjalan dengan baik. Lalu struktur yang tidak jelas serta tidak adanya Memorandum of Understanding (MoU) di MPP Kota Padang.

2.	Nur Aeni Rahmatilah, Darto Miradhia, dan Nunung Runiawati (2021)	Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik di Kota Bogor	Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas program Mal Grha Tiyasa sebagai model pelayanan publik di Kota Bogor.	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif (qualitative research approach).	Belum efektif karena kualitas pelayanannya belum maksimal dan jumlah target pengunjung yang belum tercapai diakibatkan karena sosialisasi terhadap masyarakat yang belum merata. Belum maksimalnya kualitas dari pelayanan ini nampak pada sarana dan prasarana yang kurang serta masih sedikitnya jenis pelayanan yang ada menyebabkan beberapa pelayanan untuk masyarakat tidak bisa dilaksanakan pada Mal Grha Tiyasa.
3.	Hafiz Kemurata An Nawawi pada (2020)	Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk mengetahui bagaimana Penyelenggaraan Inovasi dalam Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.</li> <li>• Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung penyelenggaraan inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.</li> </ul>	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya.	Sudah berjalan dengan baik, hal itu dapat dilihat melalui hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat, pemanfaatan teknologi dengan baik, kelengkapan sarana dan prasarana dsb. MPP Kota Pekanbaru juga mendapat dukungan penuh dari KEMENPAN-RB dan Pemkot Pekanbaru, lancarnya faktor keuangan, instalasi jaringan listrik yang bagus serta jaringan internet yang cepat.

Sumber: Dikelola Peneliti, 2021

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait kualitas pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan 5 dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

#### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan

gabungan/triagulasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data di lapangan Model Miles & Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau gambaran kesimpulan. Peneliti menggunakan *criterion-based selection* (seleksi berdasarkan kriteria tertentu) dalam memilih informan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Kualitas Pelayanan Terpadu pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas**

Kegiatan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Dimensi yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas ini didasarkan pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) tentang lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

##### **3.1.1. Tangible (berwujud)**

*Tangible* (berwujud) merupakan salah satu sub bagian dari konsep kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, administrasi, komputerisasi, alat penunjang pelayanan, tempat informasi, ruang tunggu, tempat ibadah, kamar mandi, tempat parkir, serta sarana fisik lainnya yang dapat menunjang proses pelayanan terpadu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik adalah “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”. Adapun yang menjadi indikator dalam bukti langsung ini adalah:

- 1) Fasilitas fisik (sarana dan prasarana)
- 2) Jenis pelayanan yang tersedia
- 3) Kemudahan dalam pelayanan

Dilihat dari dimensi *Tangible* (berwujud), pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dapat peneliti katakan cukup baik, karena peneliti masih menemukan adanya kekurangan-kekurangan yang ada seperti masih kurang maksimalnya fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang tersedia, kemudian jenis pelayanan yang tersedia untuk masyarakat juga belum sepenuhnya terpenuhi serta masih ditemukannya prosedur pelayanan yang belum terintegrasi menjadi satu.

##### **3.1.2. Reliability (kehandalan)**

*Reliability* (kehandalan) diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan yang terpercaya, tepat waktu, dan memuaskan. *Reliability* melibatkan konsistensi kinerja dan ketergantungan, yang berarti perusahaan melakukan layanan dengan benar untuk pertama kalinya. (Parasuraman dkk, 1985:47). Pelayanan dapat dikatakan handal jika memenuhi indikator sebagai berikut:

- 1) Komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan
- 2) Penempatan pegawai sesuai dengan kompetensinya masing-masing

Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi sekarang ini harus diimbangi dengan adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas demi terwujudnya pelayanan publik yang sesuai

standar yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini sumber daya yang dimaksud adalah pegawai dari MPP tersebut.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang sudah dilakukan peneliti, serta data yang telah peneliti dapatkan, dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) di sini masih belum terpenuhi 2 (dua) indikatornya yaitu komitmen pegawai dalam memberikan pelayanannya dimana masih ditemukan adanya gerai pelayanan yang belum beroperasi kembali serta masih ditemukan adanya pegawai yang penempatannya tidak sesuai dengan kompetensinya masing-masing.

### **3.1.3. Responsiveness (daya tanggap)**

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Parasuraman, dkk (1985:47) berpendapat bahwa *responsiveness* menyangkut ketersediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. Adapun yang menjadi indikator *responsiveness* adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan dengan tanggap
- 2) Merespon segala keluhan pelanggan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di atas dan menurut hasil pengamatan yang dilakukan peneliti serta data yang ada, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik karena pada dimensi ini 2 indikator sudah terpenuhi yaitu pegawai segera merespon pelanggan yang datang untuk menerima pelayanan yang ada tanpa membuat mereka menunggu lama serta pegawai sudah merespon dan menindaklanjuti segala keluhan pelanggan yang terintegrasi pada satu sistem pengaduan.

### **3.1.4. Assurance (jaminan)**

*Assurance* (jaminan) menurut Parasuraman, dkk (1988:23) menyangkut pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dimana pada dimensi ini cukup terjamin dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Adapun yang menjadi indikator dari dimensi *assurance* yaitu:

- 1) Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan
- 2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Ketepatan waktu dan kepastian biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus dapat dilaksanakan dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sebisa mungkin cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan terpadu kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan di atas dan menurut hasil pengamatan peneliti dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) sudah cukup terjamin, hanya saja yang masih menjadi masalah dan harus dievaluasi di sini yaitu terkait ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, dimana masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **3.1.5. Empathy (empati)**

*Empathy* (empati) merupakan kepedulian dan perhatian petugas pelayanan dalam menghargai dan melayani setiap masyarakat yang akan menerima pelayanan. Seluruh pegawai Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal guna mencapai kepuasan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23), *empathy* meliputi perhatian

secara pribadi yang organisasi sediakan bagi pelanggan. Adapun yang menjadi indikator dalam dimensi ini adalah:

- 1) Memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan santun
- 2) Tidak diskriminatif dalam melayani pelanggan

Pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dilihat dari dimensi *empathy* (empati) sudah sangat baik. Terbukti dengan sikap pegawai dalam melayani dengan adil, ramah, sopan, santun dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Apalagi dengan diterapkannya budaya 5S yang membuat citra pelayanan semakin baik di mata masyarakat. Serta pegawai sudah melayani siapa saja dengan sikap yang sama tanpa membedakan serta memilih-milih siapa mereka.

### **3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa pelayanan terpadu penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas sudah cukup berkualitas, hal ini didasarkan pada 5 dimensi yang digunakan oleh peneliti yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Mal Pelayanan Publik di Banyumas hadir memberikan “warna baru” dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diwujudkan dengan suatu konsep pelayanan terpadu pada satu tempat/gedung di mana di dalamnya terdapat berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Banyumas dalam satu tempat saja, sehingga masyarakat tidak perlu kesana kemari untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya. Walaupun dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan sangat maksimal dikarenakan satu dan lain hal, namun di sini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas selaku koordinator dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas sudah mencoba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kabupaten Banyumas.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan kegiatan penelitian dan pengambilan data yang telah dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terpadu pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dari indikator pada masing-masing dimensi, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Pada dimensi pertama yaitu *tangible* (berwujud) dapat dikatakan cukup baik karena peneliti masih menemukan adanya kekurangan-kekurangan yang ada seperti masih kurang maksimalnya fasilitas fisik (sarpras) yang tersedia, kemudian jenis pelayanan yang tersedia untuk masyarakat juga belum sepenuhnya terpenuhi serta masih ditemukannya prosedur pelayanan yang belum terintegrasi menjadi satu. Kemudian pada dimensi yang kedua yaitu *reliability* (kehandalan), masih belum terpenuhi 2 (dua) indikatornya yaitu komitmen pegawai dalam memberikan pelayanannya dimana masih ditemukan adanya gerai pelayanan yang belum beroperasi kembali serta masih ditemukan adanya pegawai yang penempatannya tidak sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Kemudian pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik karena pada dimensi ini 2 indikator sudah terpenuhi yaitu pegawai segera merespon pelanggan yang datang untuk menerima pelayanan yang ada tanpa membuat mereka menunggu lama serta pegawai sudah merespon dan menindaklanjuti segala keluhan pelanggan yang terintegrasi pada satu sistem pengaduan. Lalu yang keempat yakni *assurance* (jaminan) dimana pada dimensi ini sudah cukup terjamin, hanya saja yang masih menjadi masalah dan harus dievaluasi di sini yaitu terkait ketepatan waktu dalam pelayanan, dimana masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan yang terakhir

yaitu *empathy* (empati) ini sudah sangat baik terbukti dengan sikap pegawai dalam melayani dengan adil, ramah, sopan, santun dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Apalagi dengan diterapkannya budaya 5S yang membuat citra pelayanan semakin baik di mata masyarakat. Serta pegawai sudah melayani siapa saja dengan sikap yang sama tanpa membedakan serta memilih-milih siapa mereka.

Sehingga berdasarkan kelima dimensi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas dapat dikatakan sudah cukup berkualitas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa ataupun untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alfisyahrin, M. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Barata, Atep Adya. 2017. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja RosdaKarya.
- Pasolong, H. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramusinto, A., Purwanto, E.A., dkk. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. 2020. *Mal Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja RosdaKarya.



Solong, Aras & Asri, Yadi. 2021. *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

### **Jurnal**

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. *Journal of Marketing*. Vol 49 pp 41-50

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37

### **Artikel Internet**

Burhan, Muhammad. 2020. *Mal Pelayanan Publik dan Maladministrasi*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi>, diakses pada 25 Agustus 2021.

Humas Jateng. 2019. *Jadi Pionir di Jateng, Mal Pelayanan Publik Banyumas Resmi diluncurkan Menpan-RB*. [https://humas.jatengprov.go.id/detail\\_berita\\_gubernur?id=2090](https://humas.jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=2090), diakses pada 11 September 2021.

Humas MENPAN RB. 2019. *Diresmikan, MPP Banyumas Hadir untuk Mempermudah dan Melindungi Pahlawan Devisa*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/diresmikan-mpp-banyumas-hadir-untuk-mempermudah-dan-melindungi-pahlawan-devisa>, diakses pada 5 September 2021.

Humas MENPAN RB. 2019. *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>, diakses pada 11 September 2021.

Kemenkeu. 2021. *Integrasi Pelayanan Publik Terus Ditingkatkan*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/integrasi-pelayanan-publik-terus-ditingkatkan/>, diakses pada 3 September 2021.

Mariana, Hotria. 2019. *Banyumas Luncurkan Mal Pelayanan Publik*. <https://ppid.jatengprov.go.id/banyumas-luncurkan-mal-pelayanan-publik/>, diakses pada 7 September 2021.

### **Jurnal**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik  
Peraturan Bupati Banyumas Nomor 43 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik  
Peraturan Bupati Banyumas Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas

