



Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance* pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
La Ode Sahidin Universitas Sulawesi Tenggara sahidinlaode&2@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 2, Agustus 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Haeruddin Universitas Sulawesi Tenggara haersituru@gmail.com	
Abdul Nashar Universitas Sulawesi Tenggara abdulnashar99@yahoo.com	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sahidin, L. O., Haeruddin., & Nashar, A. (2025) Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 2819-2828.

Abstrak

Tata kelola pemerintahan yang baik telah menjadi tuntutan publik dalam pengelolaan organisasi sektor publik. Tuntutan ini didorong oleh berbagai isu seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), permasalahan penegakan hukum, dan rendahnya kualitas pelayanan publik. Salah satu organisasi publik yang beroperasi di Pusat Pelayanan Publik (PPP) Kendari adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMP) Provinsi Sulawesi Tenggara, yang merupakan salah satu Badan Pemerintah Daerah (BPPD) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016. Dinas inilah yang menjadi lokasi penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Tata Kelola yang Baik di Pusat Pelayanan Publik Kendari". Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan, yang diukur melalui dimensi-dimensi berikut: 1) Tangibles; 2) Reliability; 3) Responsiveness; 4) Assurance; dan 5) Empathy, telah terlaksana secara efektif. 2. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu: 1) Sumber Daya Manusia (SDM); dan 2) Sarana dan Prasarana, ditemukan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, disarankan agar kualitas layanan yang sudah baik saat ini, beserta faktor-faktor yang terbukti berpengaruh signifikan, dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut, terutama di loket layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tata Kelola yang Baik, Pusat Pelayanan Publik (PMP)

Abstract

Good governance has become a public demand in the management of public sector organizations. This demand is driven by various issues such as corruption, collusion, and nepotism (CCN), problems in law enforcement, and poor quality of public services. One of the public organizations operating within the Kendari Public Service Mall (PSM) is the Investment and One-Stop Integrated Service Office (IOSISI) of Southeast Sulawesi Province, which is one of the Regional Government Agencies (RGA) established based on Regional Regulation No. 13 of 2016. This agency served as the research site for this study, entitled "Public Service Quality in the Perspective of Good Governance at the Kendari Public Service Mall." The research method employed was qualitative descriptive, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used was the interactive model. The research findings indicate that: 1. Service quality, measured through the following dimensions: 1) Tangibles; 2) Reliability; 3) Responsiveness; 4) Assurance; and 5) Empathy, has been implemented effectively. 2. Factors influencing service quality, namely: 1) Human Resources (HR); and 2) Facilities and Infrastructure, were found to have a significant impact on service quality. Therefore, it is recommended that the current good service quality, along with the influencing factors that have proven to significantly affect it, should be maintained and further improved, particularly at the service counters of the Investment and One-Stop Integrated Service Office (IOSISI).

Keywords: Service Quality, Good Governance, Public Service Mall (PSM).

A. Pendahuluan

Eksistensi Mal Pelayanan Publik terdiri dari penggabungan layanan yang ada di pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Daerah, serta sektor swasta yang diharapkan dapat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih mudah karena berada dalam satu gedung yang sama. Hadirnya Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah bentuk reformasi birokrasi sebagai usaha perbaikan penyelenggaraan pemerintah yang semula berbelit-belit (*bad governance*), menjadi lebih sederhana sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, adanya penerapan standar layanan, sistem informasi dan pelayanan yang sudah berbasis digital informations diharapkan dapat menciptakan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang efektif dan efisien, sehingga dapat menciptakan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan generasi ketiga dari layanan terpadu di Indonesia. generasi pertama layanan terpadu yang ada di Indonesia adalah pelayanan terpadu satu atap (PTSA), kemudian generasi kedua berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu, dan bertransformasi ke kegerasi ketiga yaitu mall pelayanan publik. Hadirnya generasi ketiga yaitu mall pelayanan publik untuk memayungi pelayanan terpadu satu pintu tanpa menghentikan pelayanan yang sudah ada dan justru jumlah layanan dan instansi yang tergabung lebih banyak.

Permasalahan yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) akan berdampak terhadap kualitas pelayanan publik. Pada penelitian terdahulu yang menggambarkan mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pada beberapa Mal Pelayanan Publik (MPP) menunjukkan beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu kurangnya sarana prasarana yang memadai seperti komputer, printer, sumber daya manusia yang belum terpenuhi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Maryati, 2023).

Sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan publik yang baik. Kelemahan sarana dalam penyelenggaraan pelayanan akan berdampak terhadap penurunan kualitas juga terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) ini belum berjalan dengan baik karena fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat masih rendah, faktor lain yang menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah petugas pemberi layanan yang kurang disiplin sehingga masyarakat menunggu lama (Malau dan datamora, 2019).

Berdasarkan uraian permasalahan Mal Pelayanan Publik (MPP) tersebut di atas, maka penulis menjadi tertarik untuk mengkaji masalah tersebut dengan melakukan penelitian dengan Judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari*".

Rumusan Masalah

Hasil Deskripsi latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian, sebagai berikut;

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari?.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Mall Pelayanan (MPP) Kota Kendari?

Tujuan

1. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis sebagai berikut;
2. Kualitas Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Mall Pelayanan (MPP) Kota Kendari.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis; Secara teoretis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan berbagai teori yang dipelajari untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian-penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis; Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan masukan terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari pada khususnya dan Mall Pelayanan Publik (MPP) seluruh Indonesia pada umumnya.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dijelaskan mengenai pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara, penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diatas yang termasuk dalam penyelenggara pelayanan dalam suatu negara adalah instansi pemerintahan, lembaga-lembaga negara yang dibentuk atas dasar undang-undang untuk kegiatan publik, sedangkan penerima pelayanan adalah setiap warga negara yang mencakup setiap individu, masyarakat organisasi swasta dan pemerintahan yang menggunakan jasa pelayanan publik.

Pelayanan publik Ratminto dan Winarsih dalam (Suryantoro et al., 2020) adalah segala bentuk pelayanan umum kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), serta seluruh instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan semua kalangan masyarakat. Pemberian layanan kepada warga negara harus dilakukan dengan profesional dan berkompeten. Pelayanan publik merupakan aspek berpengaruh dalam pemenuhan kepentingan warga negara.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dimana pelaksanaannya merupakan tanggung jawab setiap instansi pemerintah baik pusat atau daerah, badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah, hal tersebut dalam rangka mewujudkan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik terdapat tiga unsur penting, yaitu pertama adalah organisasi penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta badan usaha negara, kemudian unsur kedua adalah penerima pelayanan atau pelanggan (konsumen) yaitu masyarakat, unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan penyelenggara pelayanan dan yang dirasakan oleh penerima pelayanan atau pelanggan.

2. Dimensi - Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan jika mengacu pada teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). Dalam bukunya yang berjudul *"Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations"*. Mengatakan bahwa: *"When we examined the content of the final items making up the two new dimensions (assurance and empathy), we found that the items still represented key features of the seven dimensions that were consolidated. There, although Serqual had only five distinct dimensions, they captured facets of all of the ten originally conceptualized dimensions. The items making up the consolidated dimensions also suggested concise definitions for them, follow: a. Dimensions Tangibles; b. Dimensions Reliability; c. Dimensions Responsiveness; d. Dimensions Assurance; e. Dimensions Empathy."* (Ketika kami memeriksa isi item-item terakhir yang membentuk dua dimensi baru (keyakinan dan empati),

kami menemukan bahwa item-item tersebut masih mewakili fitur-fitur utama dari tujuh dimensi yang dikonsolidasikan. Meskipun Serqual hanya memiliki lima dimensi yang berbeda, item-item tersebut menangkap aspek-aspek dari kesepuluh dimensi yang awalnya dikonseptualisasikan. Item-item yang membentuk dimensi-dimensi yang dikonsolidasikan juga menyarankan definisi yang ringkas untuk masing-masing dimensi, sebagai berikut: a. Dimensi *Tangibles* (Wujud atau bukti fisik); 2b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan); c. Dimensi *Responsiveness* (Respon atau tanggapan); 4d. Dimensi *Assurance* (Jaminan); e. Dimensi *Empathy* (Empati).

Lebih lanjut oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). Dalam bukunya yang berjudul "*Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations*". Mengatakan lebih jelas bahwa ada 5 (lima) dimensi pelayanan publik yang diteliti pada Mal Pelayanan Publik (MPP) khususnya pada situs penelitian Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari, sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangibles* (Wujud atau bukti fisik), meliputi;
 - a). Indikator Sarana dan prasarana
 - b). Penampilan Pegawai
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), meliputi;
 - a). Indikator Standar pelayanan yang jelas
 - b). Indikator Keahlian pegawai/petugas dalam pelayanan
- c. Dimensi *Responsiveness* (Respon atau tanggapan), meliputi;
 - a). Pelayanan yang bertanggungjawab
 - b). Merespon kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan); meliputi;
 - a). Memiliki jaminan kepastian dalam pelayanan
 - b). Memberikan kepastian rasa aman dan nyaman
- e. Dimensi *Empathy* (Empati); meliputi;
 - a). Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - b). Pelayanan yang tidak diskriminatif

Sementara oleh Mulyawan, (2016: 64) semakin mempertegas dengan asumsi atau alasan penggunaan teori ini karena adanya kesesuaian dengan isu permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan dalam suatu instansi publik, dalam teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Mulyawan, 2016: 64) menggunakan beberapa dimensi sebagai ukuran dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yakni

- a. *Tangibles* yaitu wujud ketersediaan fasilitas dan sarana fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia yang dapat langsung dilihat dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan yang dilakukan oleh pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tidak ada kesalahan.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggung jawab, dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan yang diperlukan.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, keamanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Pendapat tersebut di atas, juga sejalan dengan pendapat Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) yang mengemukakan juga ada 5 (lima) indikator Kualitas Pelayanan, seperti berikut: yaitu:

- a. Indikator *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- b. Indikator *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- c. Indikator *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. Indikator *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- e. Indikator *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan

dan kebutuhan konsumen.

Pendapat tersebut, mendekripsikan bahwa benar ada perbedaan namun hanya terletak pada istilah yang menamakan Dimensi Kualitas Pelayanan Publik sementara oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) menggunakan istilah Indikator akan tetapi pada prinsipnya sama saja menurut peneliti sendiri. Pelayanan Publik menurut Sinambela (2020) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Berdasarkan pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 yang berisi “ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan”.

3. Konsep *Good Governance*

Pengejawantahan konsep *good governance* adalah penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam praktik sehari-hari. Ini melibatkan berbagai aspek seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, penegakan hukum, efisiensi, efektivitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik.

Deskripsi tersebut di atas, sejalan dengan konsep *good governance* yang diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien juga kesinergisan antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat (sedarmayanti, 2004:4) jadi konsep *good governance* merupakan suatu pemerintah yang setiap tindakannya didasari oleh rasa tanggungjawab tentunya dengan aturan-aturan hukum. Sehingga segala praktik Kolusi Korupsi Dan Nepotisme (KKN) atau yang biasa disebut dengan istilah *spoil system* dalam dunia birokrasi, hal ini harus sedapat mungkin dihilangkan demi tercapainya kesejahteraan masyarakat, dengan melibatkan berbagai *stakeholder*. Arti *good governance* adalah pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Lebih lanjut oleh Bintoro Tjokroamidjojo (2005) memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut sebagai administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang / *develoving* di dalam Negara berkembang. Menurut Mardiasmo dalam Cahyadi, (2016:480) *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. World Bank mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. (Nurlaela, 2015:2).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa konsep *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar dengan adanya keterlibatan pemerintah, masyarakat dan sektor swasta.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi organisasi publik (pemerintah) yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan (*Sustainable*) Menurut Kasmir (2017:23) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia. Sedangkan menurut Moenir (2017:88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi beberapa hal, yaitu:

- a. Faktor Kesadaran; Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan
- b. Faktor Aturan; Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
- c. Faktor Organisasi; Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai
- d. Faktor Pendapatan; Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang

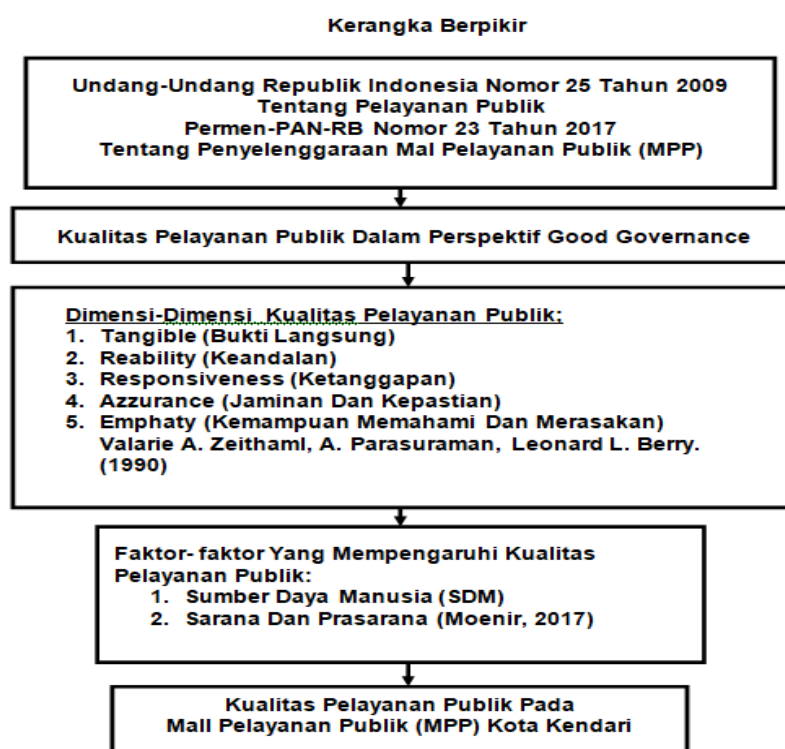
telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam betuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu

- a. Faktor Sumber Daya Manusia; Keterampilan dan Kemampuan; Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia
- b. Faktor Sarana Dan Prasarana Pelayanan; Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, Sementara prasarana adalah fasilitas yang menunjang jalannya kegiatan, namun tidak digunakan secara langsung, seperti gedung, ruangan, jalan, dan sebagainya.

Berdasarkan deskripsi pendapat tersebut di atas, maka peneliti dapat memaknai bahwa baik pendapat Kasmir (2017:23) maupun pendapat Moenir (2017:88) keduanya berpendapat yang sama terkait dengan faktor-faktor yang mempegaruhi kualitas pelayanan akan tetapi pendapat Moenir (2017:88) lebih lengkap dan didalamnya sudah termasuk pendapat Kasmir (2017:23). Oleh karena itu, peneliti berkesimpulan bahwa yang dapat dijadikan sebagai focus penelitian terkait dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, adalah pendapat Moenir (2017-88), itu pun peneliti membatasi diri hanya mengambil 2 (dua) faktor saja dari 6 (enam) faktor yang dikemukakan, yaitu;

- a. Faktor Sumber Daya Manusia; Keterampilan dan Kemampuan; Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia
- b. Faktor Sarana Dan Prasarana Pelayanan; Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, Sementara prasarana adalah fasilitas yang menunjang jalannya kegiatan, namun tidak digunakan secara langsung, seperti gedung, ruangan, jalan, dan sebagainya.

Adapun alasan atau asumsi memilih hanya 2 (dua) faktor tersebut, karena pertimbangan cakupan focus penelitian terlalu banyak, waktu dan biaya juga karena pertimbangan bahwa kedua faktor yang dipilih oleh peneliti karena menurut peneliti sangat relevan dengan masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) khususnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari.



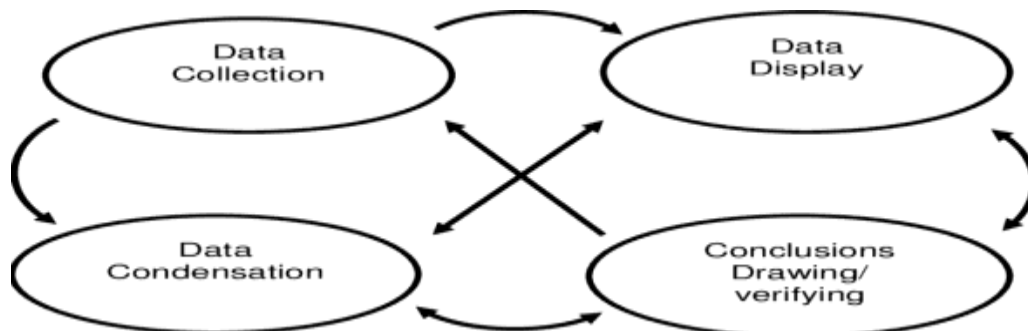
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2025.

B. Metodologi

Metode penelitian; adalah deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif.

Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif



(Sumber: Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

C. Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil penelitian, menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan dengan ukuran dimensi: 1) Dimensi Tangibles (Wujud atau bukti fisik); 2). Dimensi Reliability (Kehandalan); 3). Dimensi Responsiveness (Respon atau tanggapan); 4). Dimensi Assurance (Jaminan); dan 5). Dimensi Empathy (Empati). Telah terlaksana dengan baik berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang terdiri dari pihak penanggungjawab pelayanan, pihak petagai/petugas pelayanan dan pihak pengguna pelayanan (masyarakat pengguna layanan). 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi; 1) Sumber Daya Manusia (SDM) dan 2). Sarana Dan Prasarana, telah terbukti sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena kedua faktor tersebut tersedia dan sangat memadai.

Dalam setiap aktivitas maupun kegiatan pelayanan perlu adanya rasa pengertian dan perhatian. Pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila setiap pihak yang berpartisipasi yaitu pemberi layanan mempunyai rasa empati dan memiliki komitmen saat melaksanakan atau menyelesaikan pelayanan. Dalam menilai dimensi Emphaty pada penilaian kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST) Kota Kendari dengan sub aspek yaitu mendahulukan kepentingann pengguna layanan dan pelayanan tidak deskriminatif.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST) Kota Kendari selalu mengutamakan kepentingan pengguna layanan dan semua masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan layanan tidak berdasarkan status sosial seseorang maupun agama, ras dan suku, semua mendapatkan giliran pelayanan yang sama sesuai antrian. Berdasarkan wawancara kepada masyarakat yang memiliki latar belakang berbeda-beda, masyarakat berpendapat bahwa pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST) Kota Kendari semua diperlakukan sama dan adil, selain itu sebagai bentuk upaya mengutamakan kepentingan setiap pengguna layanana MPP juga ramah dan pedlui dengan masyarakat berkebutuhan khusus atau disabilitas hal ini dilihat dari adanya fasilitas kursi roda maupun jalur khusus kursi roda yang berfungsi daengan baik untuk dapat digunakan masyarakat.

Dalam dimensi *Empathy* Zeithaml, Parasuraman & Berry (Mulyawan, 2016: 64) pelayanan harus berdasarkan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan terhadap pelanggan dan mampu memahami keinginan setiap konsumen. pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST) Kota Kendari sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam penyelenggaraan pelayanannya, setiap pegawai memahami kondisi maupun kebutuhan setiap pengguna layanan dan memberikan hak yang sama dan adil ketika menyelesaikan pelayanan kepada semua masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitisn terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dapat dijelaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi keterampilan, pengetahuan, serta sikap dan perilaku yang baik memberikan pelayanan yang baik pula pada

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari lebih khusus pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST) sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap para pengguna layanan dalam hal ini masyarakat merasa puas menerima layanan karena ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi keterampilan, pengetahuan, serta sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari lebih khusus pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST).

Demikian halnya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana yang di miliki Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari yang mana didalamnya juga terdapat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST), menjadi sesuatu yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap para pengguna layanan dalam hal ini masyarakat merasa puas menerima layanan karena ketersediaan sarana dan prasarana tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumberdaya manusia dan sarana dan prasarana, maka peneliti dapat memaknai bahwa baik pendapat Kasmir (2017:23) maupun pendapat Moenir (2017:88) keduanya pendapatnya mendukung hasil penelitian ini.

Berdasarkan deskripsi pembahasan hasil penelitian tersebut di atas, terkait kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dimana hasil penelitian tersebut merepresentasikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, deskripsi pembahasan hasil penelitian ini jika ditinjau dari prespektif Tata kelola Pemerintahan yang baik (*good Governance*), jika terjadi pelayanan publik yang berkualitas maka sudah dapat dipastikan bahwa beberapa prinsip-prinsip Good Governance dilaksanakan dengan baik, misalnya prinsip transparansi, partisipasi masyarakat, keadilan, tanggungjawab telah dilakukan dengan baik. Kondisi ini sejalan dengan pendapat *The Six Principles* dari *British and Irish Ombudsman Association* tahun 2009 (BIOA, 2009:3)

Berdasarkan konsep *Good Governance* yang memiliki prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan keadilan, dalam penyelenggaraan Pelayanan publik yang berkualitas pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari khususnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), prinsip-prinsip *Good governance* secara tidak langsung juga terjadi sehingga menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas terjadi Tata kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Pada . Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari khususnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

D. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam melihat kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kendari pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST), menunjukkan hasil bahwa:

1. Kualitas pelayanan dengan ukuran dimensi:
 - 1) Dimensi *Tangibles* (Wujud atau bukti fisik),
 - 2). Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - 3). Dimensi *Responsiveness* (Respon atau tanggapan)
 - 4). Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - 5). Dimensi *Empathy* (Empati)

Telah terlaksana dengan baik berdasarkan hasil wawancara dengan para informan yang terdiri dari pihak penanggungjawab pelayanan, pihak petagai/petugas pelayanan dan pihak pengguna pelayanan (masyarakat pengguna layanan)
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi; 1) Sumber Daya Manusia (SDM) dan 2). Sarana Dan Prasarana, telah terbukti sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena kedua factor tersebut semuanya tersedia dan sangat memadai.

Saran

1. Kualitas pelayanan dengan ukuran dimensi:
 - 1) Dimensi *Tangibles* (Wujud atau bukti fisik),
 - 2). Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - 3). Dimensi *Responsiveness* (Respon atau tanggapan)
 - 4). Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - 5). Dimensi *Empathy* (Empati).

Kelima dimensi yang telah terlaksana dengan baik dijaga dan ditingkatkan lagi

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah terbukti sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, sebaiknya juga dijaga dan ditingkatkan lagi baik dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) maupun faktor sarana dan prasarana yang dimiliki Mal Pelayanan Publik (MPP) Kendari lebih khusus pada Geray Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTST)

E. Referensi

- Ahmadi, Ruslan. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Andriani. 2022. *Analisis Inovasi Layanan Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Dampak Kepuasan Masyarakat Di Magetan*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri ponorogo.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali. *Jurnal. IPTA*
- Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan. Kualitatif*. Cetakan I. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan. Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik*.
- Arif. 2018. *Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik*. *Airlangga development Journal Vol 2, Nomor 1, 2018*
- Azizah, A., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Pelayanan Publik, 1(4), 1111-1121*.
- Bakar, Abu. 2020. *Hakekat Pelayanan Publik*. *Jurnal Perspektif Vol. 13 No 2, Desember 2022*.
- Bintoro Tjokroamidjojo, Pengantar Administrasi Pembangunan, LP3ES, Jakarta,. 2004. Dwight Waldo, Pengantar Studi Administrasi, Diterjemahkan oleh Slamet W.
- Datamora, S & Malau, H. (2019). *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang*. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fischa Anelya Pajrani, Taufik , Munawir Makmur, 2025. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari*. *Jurnal*.
- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi ke. Tigabelas Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Lestari, A. P., & Mahardika, I. K. (2021). Ruang Terbuka Kota Tanggap Covid-19. Studi Kasus: Lapangan Kapten Mudita, Bangli-Bali. *Jurnal Senada*
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan. Pelayanan Publik*. (Wawan. Gunawan (Ed.)). Bandung: UNPAD Press
- Pangestuti, H. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan, 12(1), 87-94*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Perdana, MH (2016). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan Resep di. *Marketing, 49(3), 41-50*.
- Parasuraman. (2008). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Pasaribu, A. (2021). *Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)*. Yayasan Kita Menulis.
- Pasaribu. 2021. *Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Patmasari, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi pada dinas sosial kabupaten wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis, 2(1), 92-101*.
- Peraturan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 30 Tahun 2014
Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 mengatur tentang Penye-lenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik
- Permen-PAN RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik
- Prabowo, Hadi. Dadang Suwanda., dan Wirman Syafri. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik, Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung
- Prasetyo. 2022. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro). Skripsi. Universitas Islam Malang.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sarton Sinambela (2020). *Metodologi Penelitian. Kuantitatif - Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2).
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Edisi Kedua: Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). Dalam bukunya yang berjudul "*Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations*". (Free Press, 1990.)
- Zain, Z. P., Efendi, A., & Satrianti, A. (2020). Peran Wujud, Jaminan & Empati terhadap Pelanggan Pada SPBU di Sungguminasa. *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 1(3).