

## Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif

Betrik Muliani <sup>1,\*</sup>; Tukiman <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; [mulianibetrik2@gmail.com](mailto:mulianibetrik2@gmail.com)

\*Correspondence : [mulianibetrik2@gmail.com](mailto:mulianibetrik2@gmail.com)

### ABSTRAK

Pemberian kewenangan otonomi kepada pemerintah daerah bertujuan meningkatkan efisiensi layanan publik, sejalan dengan reformasi birokrasi. Studi ini mengevaluasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Tulungagung, yang telah mencatat peningkatan dalam kepatuhan pelayanan tetapi masih menghadapi kendala operasional dan rendahnya jumlah kunjungan harian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif dengan survei kuesioner, memanfaatkan *purposive sampling* berbasis sembilan indikator kualitas layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Tulungagung mencapai nilai kepuasan "Sangat Baik". Namun, perbaikan infrastruktur dan sosialisasi layanan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

### ABSTRACT

The granting of regional autonomy to local governments aims to enhance the efficiency of public services, in line with bureaucratic reform. This study evaluates the Public Service Mall (MPP) in Tulungagung Regency, which has recorded improvements in service compliance but still faces operational challenges and low daily visitation rates. The research employed a quantitative method and a descriptive approach with a survey questionnaire, using *purposive sampling* based on nine service quality indicators. The results show that the MPP in Tulungagung Regency achieved a "Very Good" satisfaction rating. However, infrastructure improvements and further service promotion are necessary to enhance service effectiveness.

### Kata kunci

*Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat*

### Keywords

*Service Quality, Public Service Mall, Public Satisfaction Survey*

## Pendahuluan

Pada era otonomi daerah, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan sendiri, termasuk dalam hal pelayanan publik. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, mengingat setiap daerah memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda (Suryana, 2019). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama reformasi birokrasi yang menekankan efisiensi, kemudahan, keterjangkauan, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas pelayanan publik telah menjadi tolok ukur penting dalam keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut (Hardiyansyah, 2011), pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal, memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi. Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 menetapkan sembilan indikator untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu, serta kenyamanan fasilitas layanan (Puspitarini & Aprilia, 2021). Dengan demikian, penilaian kualitas pelayanan publik melibatkan aspek operasional serta persepsi masyarakat sebagai penerima layanan, yang secara langsung berkontribusi pada evaluasi keseluruhan kualitas layanan publik (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988).

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam menilai kinerja pemerintah dan institusi publik. Pelayanan publik yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada legitimasi pemerintah dan kepercayaan publik. Ketidakpuasan terhadap pelayanan publik dapat mengurangi legitimasi kekuasaan dan mengancam stabilitas pemerintahan (Tovalini, 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas bagi pemerintah daerah dan pusat (Kurniawan, 2017).

Dalam konteks Indonesia, masalah utama yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah kualitas layanan itu sendiri. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pelatihan bagi aparatur sipil negara (ASN) mengenai standar pelayanan yang diharapkan (Surahman et al., 2022). Penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, dengan fokus pada akurasi dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan (Sabeni & Setiamandani, 2020). Selain itu, interaksi antara berbagai aspek,

seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, dan strategi pelayanan, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Mahsyar, 2011).

Pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat juga tidak dapat diabaikan. Melalui pengelolaan pengaduan yang efektif, pemerintah dapat memperoleh umpan balik yang berharga dari masyarakat, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Sabeni & Setiamandani, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terkait kualitas pelayanan yang mereka terima, dan ini merupakan bagian dari praktik pemerintahan yang demokratis (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Kualitas pelayanan publik juga dapat diukur melalui kepuasan masyarakat. Menurut penelitian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek, termasuk kehandalan, ketanggapan, dan empati dalam pelayanan (Murtini, 2023). Penilaian ini penting untuk memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Muhammad, 2023). Selain itu, inovasi dalam pelayanan publik, seperti penerapan teknologi informasi, juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Suprianto, 2023). Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas dan minimnya kontribusi lembaga penelitian dalam memberikan masukan untuk perbaikan (Muhammad, 2023). Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelatihan bagi ASN, pengelolaan pengaduan yang efektif, dan penerapan inovasi dalam pelayanan (Supriatin & Suhendra, 2021; Ishlahah, 2022).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai daerah, memberikan perspektif yang berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan. Suryana (2019) meneliti tingkat kepuasan masyarakat di MPP Kota Batam menggunakan metode kuantitatif deskriptif berbasis skala Likert dan sembilan indikator sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Penelitian lain oleh Puspitarini & Aprilia (2021) di MPP Kota Probolinggo menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan yang diberikan, meskipun terdapat kekurangan dalam fasilitas fisik dan kemudahan akses pengaduan digital, yang menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas pendukung dan mekanisme digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna di MPP.

Suryantoro & Kusdyana (2020) dalam penelitiannya di Politeknik Pelayanan Surabaya juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik penting dalam mencapai kepuasan masyarakat. Rahmadanik & Ayu Permatasari (2021) meneliti pelaksanaan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan kesamaan hak dalam pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip telah berjalan dengan

baik, tetapi ada kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas pendukung. Implementasi layanan prima di MPP Nganjuk mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mematuhi asas-asas pelayanan publik, meskipun masih terdapat tantangan dalam mencapai standar pelayanan yang optimal, khususnya terkait infrastruktur yang dapat menunjang aksesibilitas lebih baik. Anggela Putri (2022) menyoroti pentingnya teknologi digital dalam program Kalimasada melalui aplikasi Klampid di Surabaya, yang terbukti meningkatkan efisiensi layanan. Namun, tantangan literasi digital masyarakat masih menjadi kendala yang perlu diatasi agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal.

Meskipun berbagai penelitian telah memberikan wawasan yang mendalam mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan publik di MPP dan unit pelayanan lainnya, namun belum ditemukan penelitian di MPP Kabupaten Tulungagung. Di Kabupaten Tulungagung, pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) didasarkan pada Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 95 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal. Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan data dari Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Publik Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2021 dan 2022, tingkat kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung berada di zona kuning dengan skor masing-masing 75,42 dan 74,48, yang mengindikasikan tingkat kepatuhan sedang. Nilai kepatuhan ini mendorong pemerintah daerah untuk memperkuat upaya perbaikan, sehingga pada tahun 2023 MPP Kabupaten Tulungagung berhasil mencapai zona hijau, menunjukkan peningkatan signifikan dalam komitmen terhadap kualitas pelayanan publik.

Namun, setelah peresmian MPP Kabupaten Tulungagung, sejumlah kendala operasional muncul dan menjadi perhatian publik serta Komisi C DPRD Kabupaten Tulungagung. Permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan lahan parkir, kurang optimalnya pemanfaatan fasilitas digital seperti website MPP, serta keterbatasan ruangan di Gedung Balai Rakyat yang mengharuskan beberapa instansi yang terlibat dalam MPP untuk bergantian menggunakan fasilitas tersebut.

Selain itu, rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke MPP juga menjadi tantangan signifikan. Dalam tiga minggu pertama, rata-rata MPP Kabupaten Tulungagung dikunjungi oleh sekitar 50 warga per hari, dan jumlah ini terus meningkat menjadi 98 warga per hari pada Januari 2024. Meskipun menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengunjung, Komisi C DPRD Kabupaten Tulungagung menegaskan bahwa Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung ini belum optimal jika dibandingkan dengan Kabupaten Sragen yang baru 6 bulan mendirikan Mal Pelayanan Publik pada Januari 2023 tetapi telah berhasil melayani rata-rata 500 warga setiap hari. Rendahnya jumlah kunjungan harian di MPP Tulungagung menjadi perhatian karena jika fasilitas ini kurang dimanfaatkan, maka perhatian

terhadap peningkatan dan pemeliharaan layanan juga dapat menurun, yang pada akhirnya menghambat optimalisasi pelayanan publik di MPP Kabupaten Tulungagung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa, meskipun telah ada komitmen tinggi dari pemerintah daerah, berbagai kendala masih perlu diatasi guna memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung. Jumlah kunjungan yang lebih rendah dibandingkan MPP di daerah lain, seperti Kabupaten Sragen, mengindikasikan bahwa MPP Tulungagung masih memerlukan peningkatan baik dari segi sosialisasi kepada masyarakat maupun penyempurnaan fasilitas layanan. Selain itu, ketiadaan survei kepuasan masyarakat yang komprehensif hingga saat ini menyebabkan kurangnya data mendalam yang dapat dijadikan dasar untuk menilai kualitas layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus mengevaluasi kualitas layanan di MPP Kabupaten Tulungagung dengan cara mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Ratminto & Winarsih (2005) bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai inovasi layanan terpadu. Dengan pendekatan survei kepuasan masyarakat, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas MPP, yang belum banyak diteliti di wilayah tertentu seperti Kabupaten Tulungagung. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam pelayanan publik. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan aspek yang masih kurang, penelitian ini dapat membantu merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat sasaran, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

## Metode

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya Yuliarmi & Marhaeni (2019). Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif dan menggunakan pengolah data melalui survei atau kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan tentang apa yang diteliti, kemudian disebarikan atau diberikan kepada responden guna mendapatkan informasi atau data-data yang benar dan valid.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh jumlah pemohon yang berkunjung ke lokasi penelitian yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung. Sampel yang diambil yaitu rata-rata dari jumlah populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu rata-rata jumlah masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung setiap harinya sebanyak 98 orang. Jumlah sampel yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terlampir pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *Sampling Purposive*. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah metode penentuan sampel penelitian yang didasarkan pada pertimbangan tertentu untuk memastikan representasi data terhadap populasi secara lebih akurat. Dalam metode ini, subjek dipilih berdasarkan karakteristik khusus yang relevan dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan demikian, unit sampel dipilih sesuai kriteria yang ditetapkan untuk menjawab tujuan atau masalah penelitian secara spesifik. Oleh karena itu, sampel (responden) yang diambil adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah minimal 80 responden sesuai dengan jumlah dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dipilih.

Variabel yang digunakan yaitu variabel mandiri atau satu variabel yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Tulungagung diukur dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memiliki 9 unsur pelayanan yaitu: 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9) Sarana dan Prasarana. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *editing*, tabulasi, analisis survei kepuasan masyarakat dan interpretasi, dan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Analisis Persepsi Per Unsur

Berdasarkan prinsip-prinsip dasar yang telah diajukan oleh peneliti sebelumnya, untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung, indikator tersebut disajikan berupa angka yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner. Jumlah kuesioner yang disebarakan berjumlah 85 kuesioner untuk 85 responden dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 pertanyaan. Sebelum melakukan analisis, langkah awalnya adalah mengevaluasi hasil kuesioner dengan memberikan skor pada setiap pertanyaan positif dengan menggunakan Skala Likert.

Untuk menentukan setiap unsur ada pada kategori penilaian, maka dicari nilai rata-rata jawaban responden dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Sedangkan Nilai Persepsi, Interval Survei Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, serta Tingkat Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tingkat Kepuasan Masyarakat
1	1,00 – 2,5996	25,43 – 64,99	D	Tidak baik	Tidak puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik	Kurang puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik	Sangat puas

Sumber: Peraturan Menteri PANRB RI No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kemudian, dari data tersebut dilakukan penyajian data terhadap masing-masing pertanyaan dalam angket atau yang dikenal dengan istilah analisis item dengan hasil sebagai berikut:

#### a. Persyaratan

Persyaratan mencakup berbagai dokumen atau ketentuan yang wajib diserahkan atau dipenuhi oleh masyarakat untuk memulai proses pelayanan, seperti identitas diri, formulir yang telah diisi, atau dokumen pendukung lain sesuai jenis layanan. Pemenuhan persyaratan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan tepat dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Jawaban responden pada unsur persyaratan dengan kategori jawaban sebagai berikut:

**Tabel 2.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Mudah	-	-
2.	Kurang Mudah	-	-
3.	Mudah	58	68%
4.	Sangat Mudah	27	32%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Dari tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden didominasi jawaban "Sesuai" dengan jumlah 58 responden atau setara dengan 68% dari total responden. Sedangkan sejumlah 27 responden menjawab "Sangat Sesuai" atau setara dengan 32% dari seluruh total responden. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden mayoritas termasuk kategori "Sesuai". Selanjutnya, untuk menentukan kategori penilaian pada unsur persyaratan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{282}{85} = 3,32$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,32 \times 25 = 83$$

Jumlah total skor yang diperoleh adalah 282, dengan rata-rata mencapai 3,32. Nilai ini memiliki konversi 83, yang menurut tabel 1.1 dapat diinterpretasikan dalam kategori Mutu Pelayanan B atau menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan dinilai "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori "Puas".

#### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang baik memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung secara tertib, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan prosedur yang jelas, baik pemberi maupun penerima layanan dapat memahami alur dan persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga mengurangi potensi kesalahan atau keluhan selama proses pelayanan.

**Tabel 3.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Mudah	-	-
2.	Kurang Mudah	2	2%
3.	Mudah	54	64%
4.	Sangat Mudah	29	34%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab mudah dalam unsur sistem, mekanisme, dan prosedur layanan berjumlah 54 responden dengan persentase 64%. Responden yang menjawab kurang mudah hanya 2 orang dan sisanya yaitu 29 orang menjawab sangat mudah. Untuk menentukan kategori penilaian pada unsur ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{282}{85} = 3,32$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,32 \times 25 = 83$$

Total skor pada unsur prosedur adalah 282. Dengan rata-rata skor sebesar 3,32 dan nilai konversi 83, hasil ini dapat diklasifikasikan ke dalam kategori Mutu Pelayanan B, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori "Puas".



### c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yang mencakup dari saat pemohon mengajukan permohonan hingga layanan selesai diberikan. Waktu penyelesaian ini menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, karena berpengaruh langsung pada kepuasan masyarakat. Layanan yang cepat dan efisien mencerminkan responsivitas dan profesionalisme penyedia layanan, serta menunjukkan kemampuan mereka dalam mengelola proses administratif secara efektif. Namun, jika waktu penyelesaian mengalami keterlambatan atau melebihi ekspektasi masyarakat, hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Cepat	-	-
2.	Kurang Cepat	4	5%
3.	Cepat	58	68%
4.	Sangat Cepat	23	27%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Berdasarkan tabel 4. dapat disimpulkan bahwa banyak responden yang menjawab "Cepat" pada unsur waktu pelayanan yaitu sebanyak 58 responden atau 68% dari total seluruh responden. Sejumlah 23 responden menjawab "Sangat Cepat" dan hanya 4 responden yang menjawab "Kurang Cepat". Kemudian untuk menentukan kategori penilaian pada unsur waktu penyelesaian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{274}{85} = 3,22$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,22 \times 25 = 80,5$$

Total skor dari unsur waktu pelayanan yaitu 274, dengan rata-rata sebesar 3,22 dan nilai konversi 80,5. Berdasarkan Tabel 1.1, hasil ini dapat diinterpretasikan sebagai Mutu Pelayanan kategori B. Hal tersebut menunjukkan kinerja unit pelayanan "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat tergolong "Puas".

### d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya ini mencakup berbagai pengeluaran yang mungkin timbul dalam proses penyediaan layanan, seperti biaya administrasi, pemeliharaan fasilitas, atau penyediaan bahan dan perlengkapan pendukung. Dalam konteks pelayanan publik, penentuan biaya atau tarif harus dilakukan secara transparan dan akuntabel, dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat serta kepatutan biaya tersebut

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penyesuaian tarif layanan publik harus mengikuti regulasi yang berlaku, agar tetap sesuai dengan prinsip keadilan dan tidak memberatkan masyarakat sebagai penerima layanan.

**Tabel 5.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/ Tarif

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	-	-
2.	Cukup Mahal	3	4%
3.	Murah	22	26%
4.	Gratis	60	70%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada unsur biaya/tarif pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Tulungagung yaitu "Gratis". Hal tersebut dibuktikan dengan 60 responden atau setara 70% dari total keseluruhan responden menjawab "Gratis" pada kuesioner. Untuk menentukan kategori penilaian pada unsur biaya/tarif menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{312}{85} = 3,67$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,67 \times 25 = 91,75$$

Total skor hasil perhitungan nilai persepsi unsur biaya/tarif adalah 312, dengan rata-rata sebesar 3,67 dan nilai konversi 91,75. Berdasarkan Tabel 1.1, hasil ini dapat diinterpretasikan dalam kategori Mutu Pelayanan A, yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Sangat Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat tergolong "Sangat Puas".

#### e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merujuk pada hasil layanan yang disediakan dan diterima oleh pengguna sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan. Layanan ini merupakan bentuk konkret dari masing-masing jenis pelayanan yang telah diatur, mencerminkan kualitas dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

**Tabel 6.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	-	-
2.	Kurang Sesuai	1	1%
3.	Sesuai	57	67%
4.	Sangat Sesuai	27	32%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Menurut tabel 6 di atas menunjukkan bahwa pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, responden lebih banyak menjawab "Sesuai" yaitu sebanyak 57 orang. Sedangkan jumlah responden yang menjawab "Sangat Sesuai" 27 orang. Dan

yang menjawab "Kurang Sesuai" hanya 1 orang saja. Selanjutnya, menentukan kategori penilaian pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{281}{85} = 3,31$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,31 \times 25 = 82,75$$

Total skor yang diperoleh adalah 281, dengan rata-rata mencapai 3,30 dan nilai konversi sebesar 82,75. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai Mutu Pelayanan kategori B, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori "Puas."

#### f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mencakup kemampuan penting yang wajib dimiliki oleh penyedia layanan, termasuk pengetahuan, keterampilan teknis, keahlian khusus, dan pengalaman yang relevan. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi ini, karena faktor-faktor tersebut memastikan bahwa pelaksana dapat menangani tugas dan kebutuhan masyarakat dengan efektif dan profesional. Kompetensi ini tidak hanya memastikan pelaksana mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tingkat kompetensi yang memadai memungkinkan pelaksana untuk menghadapi situasi kompleks dan beradaptasi dengan kebutuhan yang beragam dalam pelayanan publik. Berikut jawaban responden terhadap unsur kompetensi pelaksana:

**Tabel 7.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Kompeten	-	-
2.	Kurang Kompeten	1	1%
3.	Kompeten	55	65%
4.	Sangat Kompeten	29	34%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 55 orang atau sebesar 65% menjawab "Kompeten" dalam unsur kompetensi pelaksana. Sementara itu, 29 responden atau sekitar 34% menjawab "Sangat Kompeten". Hanya ada 1 responden yang menjawab "Kurang Kompeten". Serta, tidak ada responden yang menjawab "Tidak Kompeten" dari total keseluruhan responden yang diambil. Untuk menetapkan klasifikasi penilaian pada unsur kompetensi pelaksana, digunakan rumus berikut ini:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{283}{85} = 3,33$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,33 \times 25 = 83,25$$

Total skor yang diperoleh adalah 283, dengan rata-rata nilai 3,32 dan nilai konversi 83,25. Berdasarkan tabel 1.1, hal ini dapat diinterpretasikan dalam kategori

Mutu Pelayanan B, yang menunjukkan kinerja unit pelayanan "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat "Puas".

#### g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana mencakup sikap dan tindakan petugas saat memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini meliputi aspek kesopanan, keramahan, responsivitas, serta kemampuan petugas dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan profesional bagi penerima layanan.

**Tabel 8.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak sopan dan ramah	-	-
2.	Kurang sopan dan ramah	1	1%
3.	Sopan dan ramah	54	64%
4.	Sangat sopan dan ramah	30	35%
<b>Total</b>		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa pada unsur perilaku pelaksana di MPP Kabupaten Tulungagung lebih banyak responden yang menjawab "Sopan dan ramah" dengan jumlah 54 orang atau 64% dari total keseluruhan responden. Yang menjawab "Sangat sopan ramah" berjumlah 30 orang dan yang menjawab "Kurang sopan" hanya 1 orang saja atau sama dengan 1% dari total semua responden. Untuk menentukan kategori penilaian pada unsur perilaku pelaksana yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{284}{85} = 3,34$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,34 \times 25 = 83,5$$

Total skor yang dicapai adalah 284, dengan rata-rata nilai 3,34 dan nilai konversi 83,5, yang dapat dikategorikan sebagai Mutu Pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat berada pada tingkat "Puas".

#### h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merujuk pada prosedur yang digunakan untuk menerima, menangani, dan menindaklanjuti setiap keluhan atau saran yang disampaikan oleh masyarakat. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa umpan balik dari masyarakat ditangani secara sistematis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

**Tabel 9.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak ada	-	-
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	1	1%
3.	Berfungsi kurang maksimal	10	12%
4.	Dikelola dengan baik	74	87%
<b>Total</b>		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Menurut data pada tabel 9 di atas, mayoritas responden menjawab pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu "Dikelola dengan baik" dengan jumlah 74 responden. Sedangkan yang menjawab "Berfungsi kurang maksimal" dan "Ada tetapi tidak berfungsi" masing-masing 10 dan 1 responden saja. Dan untuk menentukan kategori penilaian pada unsur perilaku pelaksana yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{328}{85} = 3,86$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,86 \times 25 = 96,5$$

Dengan total skor sebesar 328 dan rata-rata nilai 3,86, serta nilai konversi 96,5, menurut tabel 9 hal ini dikategorikan sebagai Mutu Pelayanan A. Ini mengindikasikan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Sangat Baik" dengan tingkat kepuasan masyarakat "Sangat Puas".

#### i. Sarana dan Prasarana

Sarana mencakup segala alat atau fasilitas yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, seperti komputer atau mesin, yang mendukung aktivitas operasional secara langsung. Sementara itu, prasarana merujuk pada fasilitas pendukung utama yang sifatnya tidak bergerak, seperti gedung dan infrastruktur, yang menyediakan fondasi penting bagi berlangsungnya suatu proses atau kegiatan. Dengan kata lain, sarana dan prasarana bersama-sama membentuk sistem yang memungkinkan kegiatan berjalan lancar dan efisien.

**Tabel 10.** Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Buruk	-	-
2.	Cukup	6	7%
3.	Baik	47	55%
4.	Sangat Baik	32	38%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Tabel 10 menunjukkan bahwa jawaban responden pada unsur sarana prasarana lebih banyak yang menjawab "Baik" yaitu sebanyak 47 orang atau setara 55%. Dan yang menjawab "Sangat Baik" 32 orang. Sedangkan sisanya yaitu 6 orang menjawab "Cukup". Selanjutnya, untuk menentukan kategori penilaian pada unsur sarana dan prasarana yaitu dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{281}{85} = 3,31$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,30 \times 25 = 82,75$$

Total skor yang diperoleh mencapai 281, dengan nilai rata-rata 3,31 dan nilai konversi 82,75. Berdasarkan tabel 1.1, hasil ini dikategorikan sebagai Mutu Pelayanan B, yang menunjukkan kinerja unit pelayanan "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat "Puas".

## 2. Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Setelah dilakukan analisis data menggunakan metode analisis data kuantitatif yang dinyatakan dengan angka berdasarkan sembilan unsur pelayanan dan diketahui masing-masing nilai persepsi per unsur, maka akan dilanjutkan dengan menganalisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dan untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

**Tabel 11.** Nilai SKM MPP Kabupaten Tulungagung

No.	Unsur	Rata-Rata Per Unsur	Nilai Penimbang	Nilai Interval (Rata-Rata × Penimbang)
1.	Persyaratan	3,32	0,111	0,36852
2.	Prosedur	3,32	0,111	0,36852
3.	Waktu Penyelesaian	3,22	0,111	0,35742
4.	Biaya/Tarif	3,67	0,111	0,40737
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	0,111	0,36741
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,111	0,36963
7.	Perilaku Pelaksana	3,34	0,111	0,37074
8.	Saran dan Masukan	3,86	0,111	0,42846
9.	Sarana & Prasarana	3,31	0,111	0,36741
Nilai SKM				3,40548

Sumber: Diolah dari jawaban responden, Maret tahun 2024

Menurut tabel 11 hasil analisis data SKM di MPP Kabupaten Tulungagung menunjukkan total nilai yang diperoleh untuk seluruh unsur pelayanan adalah 3,40548. Untuk memudahkan interpretasi dalam skala 25-100, nilai tersebut kemudian dikonversikan terhadap nilai-nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 = 3,40548 \times 25 = 85,137$$

Dari konversi diatas menghasilkan nilai akhir sebesar 85,137 atau jika dibulatkan menjadi 85. Menurut tabel 11, hasil ini menempatkan mutu pelayanan dalam kategori "A," yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori "Sangat Baik" dan kinerja unit pelayanan dianggap "Sangat Puas." Nilai yang tinggi ini menggambarkan bahwa MPP Kabupaten Tulungagung berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini selaras dengan tujuan utama dari pendirian MPP, yaitu menyediakan layanan terpadu yang mudah diakses, cepat, dan nyaman bagi masyarakat.

Setiap unsur dalam survei ini memiliki nilai persepsi yang positif, menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan. Di antara unsur-unsur yang dinilai, unsur "Waktu Penyelesaian" menjadi yang paling rendah dengan perolehan nilai 3,22. Sedangkan untuk unsur "Saran dan Masukan" memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu sebesar 3,86. Unsur "Perilaku

Pelaksana” mendapat nilai 3,34 dan menjadi unsur ketiga yang juga memperoleh nilai rata-rata tertinggi meskipun nilainya cukup jauh jika dibandingkan dengan unsur “Saran dan Masukan” serta unsur “Biaya/Tarif” yang mendapat nilai 3,86 dan 3,67. Namun, pada unsur-unsur ini menunjukkan bahwa kompetensi, empati, serta keterbukaan dalam menerima saran dari masyarakat menjadi aspek yang sangat diapresiasi. Selain itu, skor yang tinggi pada unsur-unsur ini menegaskan pentingnya sikap dan keterampilan petugas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dengan demikian, MPP Kabupaten Tulungagung mampu mempertahankan standar pelayanan publik yang tinggi dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

### 3. Analisis Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menemukan bahwa MPP Kabupaten Tulungagung mendapatkan nilai SKM sebesar 85, yang menempatkan mutu pelayanan dalam kategori “Sangat Baik” dan tingkat kepuasan masyarakat pada kategori “Sangat Puas.” Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan MPP Kabupaten Tulungagung sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Barata (2003), umumnya sangat erat kaitannya dengan standar kualitas yang ditetapkan atau diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, hasil ini menegaskan bahwa pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui standar harapan masyarakat dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, dan hal ini sejalan dengan temuan penelitian Suryana (2019) di MPP Kota Batam yang juga menemukan kepuasan masyarakat yang tinggi berkat penerapan prosedur yang sesuai dengan ekspektasi publik.

Selain itu, penelitian ini mendukung temuan Puspitarini & Aprilia (2021) di MPP Kota Probolinggo. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan perilaku petugas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa aspek-aspek keterampilan dan sikap pelaksana pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, yang selanjutnya berkontribusi pada kepuasan keseluruhan.

Namun, meskipun kategori kepuasan masyarakat tergolong tinggi, penelitian ini mengungkapkan beberapa kendala operasional yang masih perlu mendapat perhatian. Salah satu kendala yang ditemui adalah keterbatasan lahan parkir, yang dinilai kurang memadai untuk menampung jumlah pengunjung yang terus meningkat. Selain itu, pemanfaatan fasilitas digital, seperti website MPP, masih perlu ditingkatkan untuk memudahkan akses masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan secara daring. Kondisi ini berbeda dengan hasil penelitian Anggela Putri (2022), yang menyoroti keberhasilan penggunaan teknologi digital melalui aplikasi Klampid di Surabaya sebagai faktor utama peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Perbedaan ini menunjukkan bahwa MPP Kabupaten

Tulungagung masih memiliki peluang untuk memperluas pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan bagi masyarakat.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori "Sangat Puas," jumlah kunjungan harian di MPP Kabupaten Tulungagung masih relatif rendah dibandingkan dengan MPP di Kabupaten Sragen, yang rata-rata melayani 500 pengunjung per hari dalam enam bulan pertama setelah didirikan. Rendahnya tingkat kunjungan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi dan promosi MPP agar lebih banyak masyarakat yang memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan. Hal ini sejalan dengan pentingnya volume kunjungan yang tinggi dalam menjaga optimalisasi dan keberlanjutan pelayanan di MPP. Jika MPP kurang dimanfaatkan oleh masyarakat, maka potensi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan mungkin tidak dapat tercapai sepenuhnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung temuan terdahulu yang menekankan pentingnya kompetensi dan perilaku petugas pelayanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Penilaian tinggi pada unsur-unsur ini di MPP Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa perilaku dan keterampilan petugas pelayanan memainkan peran kunci dalam memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan, sebagaimana dinyatakan oleh Puspitarini & Aprilia (2021) serta Barata (2003). Selain itu, penelitian ini memberikan tambahan wawasan bagi literatur dengan menyoroti peran teknologi digital dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun MPP Kabupaten Tulungagung masih perlu memperbaiki aspek teknologi, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan teknologi digital dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan akses dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung berada dalam kategori "Sangat Baik" dengan tingkat kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas." Berdasarkan analisis terhadap unsur-unsur pelayanan, beberapa diantaranya menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai tinggi yang diperoleh pada unsur-unsur tersebut, yang mengindikasikan bahwa petugas pelayanan telah menjalankan tugasnya dengan responsif, ramah, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, pada dimensi sarana dan prasarana, masih terdapat kendala terkait keterbatasan fasilitas parkir dan optimasi fasilitas digital seperti *website* MPP yang belum berjalan optimal. Hal ini menyebabkan sejumlah masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara nyaman dan efisien, terutama pada jam-jam kunjungan yang tinggi. Selain itu, jumlah kunjungan harian yang masih rendah dibandingkan dengan MPP di daerah lain juga menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal sosialisasi dan



promosi layanan agar lebih banyak masyarakat memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia. Untuk secara keseluruhan, MPP Kabupaten Tulungagung telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat, namun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi seluruh masyarakat.

## Referensi

- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cetakan 1). Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (Cetakan 1). Yogyakarta: Gava Media.
- Ishlahah, F. (2022). Strategi peningkatan layanan surat izin mengemudi melalui layanan sinar (sim presisi nasional) di kantor satuan lalu lintas polres kabupaten gresik. *Publika*, 1361-1372. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1361-1372>
- Kurniawan, R. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Muhammad, Z. (2023). Kualitas manajemen penanganan pengaduan di indonesia. *J. Communit. Service. Society. Empower.*, 2(01), 1-9. <https://doi.org/10.59653/jcsse.v2i01.309>
- Murtini, A. (2023). Kualitas pelayanan puskesmas terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan purwosari kabupaten bojonegoro. *Cakrawala*, 17(2), 253-265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61. Retrieved from <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Rahmadanik, D., & Ayu Permatasari, S. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Jpalg*, 5(2), 103–114. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan* (Cetakan 1). Yogyakarta:

Pustaka Belajar.

- Sabeni, H. & Setiamandani, E. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 9(1), 43-52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 09(01), 56–70.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Supriatin, S. & Suhendra, A. (2021). Pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa pasirsari cikarang selatan. *Akrab Juara Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(4), 15. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i4.1587>
- Surahman, S., Tavip, M., & S, I. (2022). Penyuluhan hukum tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di kelurahan besusu tengah kota palu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(5), 635-640. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.745>
- Tovalini, K. (2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 4(2), 20-28. <https://doi.org/10.36057/jips.v4i2.408>
- Yuliarmi, Ni Nyoman; Marhaeni, A. A. I. N. (2019). *Metode Riset Jilid 2*. Bali: CV Sastra Utama.