



Kualitas Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kota Batam

Indri Anggi Simatupang

Pb211010041@upbatam.ac.id

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Putera Batam

Correspondance: Pb211010041@upbatam.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 06 Mei 2023

Revisi Akhir: 15 Juni 2023

Diterbitkan Online: November 2023

KEYWORDS

Quality, Public Service, Public Service Mall

KORESPONDENSI

No HP: -

E-mail: Pb211010041@upbatam.ac.id

A B S T R A C T

The reason for making this research is to find out how the performance of employees from public service malls in Batam City in the current era of Regional Autonomy. The mission of the Public Service Mall is to provide convenience, speed, affordability, security and convenience for the community to improve services. In expansion, to strive for the Indonesian state and improve world competitiveness. This research can be a descriptive qualitative research with clear information from observations and social media or the Public Service Mall website. The results of the study indicate that the quality of administration from aspects, among others: system, requirements, specifications of the type of service, and time to prove quite satisfied with the services provided by the Batam City Public Service Mall.

Keywords: Quality, Public Service, Public Service Mall

A B S T R A K

Alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dari pelayanan publik mal di Kota Batam pada era Otonomi Daerah saat ini. Misi Mal Pelayanan Publik adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan. Dalam perluasan, untuk memperjuangkan negara Indonesia dan meningkatkan daya saing dunia. Penelitian ini dapat berupa penelitian kualitatif deskriptif dengan informasi yang jelas dari observasi dan media sosial atau website Mal Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas administrasi dari aspek antara lain: sistem, persyaratan, spesifikasi jenis pelayanan, dan waktu terbukti cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Publik Mall Kota Batam.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Otonomi Daerah, Mall Pelayanan Publik

Pendahuluan

Otonomi daerah dan sistem desentralisasi telah diterapkan, penawaran umum menjadi topik pembicaraan yang hangat, karena pemerintah adalah salah satu aktor yang pelaksanaan tanggung jawab dalam pelayanan publik. pemerintah menyusun tabel waktu perhatian untuk Rencana Perbaikan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 di sektor publik. Sesuai dengan kajian dengan menggunakan sarana Inovasi Penyelenggara Negara (LAN).

Penawaran umum yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan Pusat meliputi:

1. Peningkatan implementasi Perda Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penawaran Umum.
2. Modernisasi sistem dan manajemen penyedia publik (SDM, TI, persyaratan operator).
3. Melacak dan mengawasi kinerja pelayanan publik.
4. Memperkuat integritas dalam penawaran umum.
5. Membuka ruang partisipasi publik melalui konstitusi warga negara.

Sejalan dengan jadwal pelaporan, salah satu misi pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang benar-benar baik mengenai penawaran umum, barang publik, dan penawaran administratif yang meliputi penawaran lisensi dan non lisensi. Oleh karena itu, fungsi dan tanggung jawab otoritas sebagai regulator, fasilitator dan katalis sangat penting dalam memberikan kemudahan bagi jaringan dan dunia usaha internasional melalui berbagai peningkatan public provider.

Salah satu contoh dari teknik terpadu satu otoritas adalah salah satu operator pencegahan, khususnya: Contoh layanan yang diadakan di satu lokasi yang menggabungkan berbagai jenis layanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui pintu yang berbeda. Sampel pembawa ini dimaksudkan untuk memberikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat, manusia hanya perlu kembali minimal ke satu daerah untuk mendapatkan provider, dan tidak perlu lagi mengunjungi tempat kerja/perusahaan yang memberikan ijin yang daerahnya digunakan. Sampel pembawa diselesaikan secara terintegrasi dalam satu wilayah melalui beberapa urusan pemerintah sesuai dengan pemerintahan masing-masing.

Penyedia publik adalah keinginan dan keinginan semua orang dan semua negara. Pelayanan publik merupakan kebutuhan dan harapan bagi semua orang dan semua negara. Pasca Reformasi banyak terjadi perubahan dalam sistem pemerintahan kerajaan, salah satunya adalah alternatif dari sentralisasi ke desentralisasi melalui kebijakan otonomi daerah. di bawah kepemimpinan Presiden BJ Habibie.

Pada tahun 2009 Indonesia sudah memiliki Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang membuka peluang partisipasi pengguna pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Namun, pada kenyataannya sistem administrasi yang dijalankan oleh para aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sedikit banyak masih dipengaruhi oleh peninggalan pemerintah di masa colonial.

Dilihat dari indikasinya dalam *Ease Of Doing Business* (EoDB) pada tahun 2020, Indonesia berada di peringkat ke-73 dari 190 negara terkait standar pelayanan. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk memberikan dasar yang objektif kepada para pelaku pasar tentang kemudahan berusaha di suatu negara. Peringkat tersebut masih jauh dari target yang ditetapkan pemerintah yakni di peringkat 40 di tahun 2021.

Pola pelayanan hanya satu atap kemudian berubah menjadi *One Forestall Include Provider Delivery* atau disebut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan hobi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, yang sistem pengelolaannya dimulai dari level perangkat lunak hingga tahap perizinan dokumen, dilaksanakan secara terpadu dalam satu wilayah. Dengan konsep ini, kandidat terbaik harus kembali ke 1 lokasi dan bertemu dengan *personel front office*. ini akan mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas dan menghindari penipuan pungutan (pungli).

Dalam latihan selanjutnya, baik layanan satu atap maupun layanan satu atap tetap memberikan dorongan ke atas ke berbagai sensasi yang pada akhirnya menciptakan kebingungan bagi penyelenggara kebutuhan. menurut Pusat Inovasi Operator Publik LAN, dalam konteks penawaran lisensi, diperlukan perangkat yang dapat berdampak pada pengambilan keputusan sehingga seseorang dapat meningkatkan konsistensi dan mengelola dan untuk memberikan penghematan finansial dan efisiensi yang dapat mengkoordinasikan semua sektor hobi.

Kajian Teori

Ungkapan “unggul” mengandung banyak definisi dan makna karena manusia tertentu akan mengartikannya secara berbeda-beda, antara lain kesesuaian dengan keperluan atau kebutuhan, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan terus-menerus, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi keinginan pelanggan, melakukan semua hal bahagia.

Pelayanan publik adalah kepentingan atau kumpulan kegiatan dalam rangka memenuhi keinginan pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara angkutan umum. Operator penyedia publik yang disebut sebagai direktur adalah setiap lembaga manajemen negara, korporasi, kelompok independen yang ditetapkan melalui undang-undang untuk olahraga operator publik, dan berbagai entitas kriminal yang dibentuk semata-mata untuk olahraga penyedia publik. layanan selalu diukur dengan cara yang terbaik.

Pengertian pelayanan publik dalam undang-undang no. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) adalah hiburan atau kumpulan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan penyedia sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, penawaran, dan/atau jasa administrasi yang disediakan dengan menggunakan vendor penyedia umum.²

Selanjutnya pengertian otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 1 angka 5, pengertian otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban suatu tempat yang mandiri untuk mengatur dan mengatur urusan pemerintahan pribadinya dan waktu luang masyarakat daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Suparmoko, otonomi daerah adalah kewenangan daerah secara mandiri untuk mengubah dan mengatur kegiatan masyarakat daerah sesuai dengan prakarsa pribadinya terutama berdasarkan aspirasi masyarakat. Otonomi lokal sering disamakan dengan kata desentralisasi, karena walaupun secara konsep terpisah, dalam pelaksanaannya keduanya sulit dipisahkan. Pengertian Mal Pelayanan Publik sejalan dengan Undang-Undang Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mal. Ambisi MPP adalah untuk:

1. Memberikan kenyamanan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
2. Menumbuhkan daya saing internasional dalam menghadirkan kemudahan berusaha di Indonesia yang sepenuhnya didasarkan pada gagasan kepaduan, bermanfaat, koordinasi, tanggung jawab, aksesibilitas dan kenyamanan.

Unsur-unsur atau dimensi-dimensi dalam hukum itu merangkum kebutuhan, sistem, mekanisme dan prosedur waktu sentuhan akhir, bea/tarif, Spesifikasi produk jenis pengangkut, Kompetensi Pelaksana, Perilaku pelaksana; (delapan) penanganan pengaduan, pedoman dan komentar, pusat dan infrastruktur. Seiring dengan perkembangannya, gagasan WOG tersebut kemudian dimajukan melalui Kementerian PAN dan RB menjadi salah satu provider yang dikenal dengan *Public Carrier Mall*.

Mall dalam konteks ini adalah sebuah bangunan yang memiliki fungsi one-prevent-incorporated carrier sebagai one-forest all-inclusive yang diselenggarakan dalam satu kawasan yang menaungi berbagai macam pelayanan publik dari berbagai instansi terkait. Peresmian mal ini juga merupakan hasil pemeriksaan Badan Pengkajian dan Penerapan Pembangunan (BPPPT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin pengangkut dalam konsep Mall cenderung memiliki keunggulan dalam hal kinerja dan efektivitas.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ghifari (2018) tentang formulasi cakupan Mall operator umum di Kabupaten Banyuwangi masih menunjukkan beberapa keterbatasan, salah satunya adalah karena lokasi yang luas sehingga penawaran tidak dapat menjangkau semua warga. Hanya saja, ketiadaan dana membuat aparat kesulitan menyebarluaskan statistik kepada seluruh warga.

Kajian dilakukan dengan bantuan Safira Aulia Salma (2022) di mal penyedia umum Nyawiji Kabupaten Nganjuk, hasil penelitian

penawaran umum yang baik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk sangat baik dengan gambaran:

1. *Self-Esteem*, cukup tepat karena jumlah personelnya terbatas dan penawarannya sudah tidak terintegrasi lagi dengan MPP Nyawiji.
2. *Exeed Expectation*, kualitas penyedia MPP tetap terjaga karena adanya perubahan standar operator, meskipun keterlambatan operator masih terlihat.
3. *Recovery* secara keseluruhan ditandai dengan uji coba pelayanan publik dan adanya ruang kritik dan saran.
4. *Improve*, kualitas layanan sangat baik karena menyesuaikan dengan penyesuaian di penyedia yang diwujudkan dalam pemilihan bola-Amerika Serikat dan motor perjalanan
5. Visi, implementasi yang baik, ditandai dengan keberhasilan dalam memusatkan layanan ke setidaknya satu lokasi.
6. Kepedulian, memberikan persembahan dengan sikap yang baik, ramah, informatif, simpatik dan difasilitasi.
7. Memberdayakan, memberdayakan dan melatih untuk meningkatkan kualitas provider meskipun tidak ada kompensasi yang dibayarkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan informasi yang dikumpulkan dari pernyataan dan media sosial atau website mal penyedia layanan umum. Kajian deskriptif – kualitatif menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengertian atau teori penelitian pada waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil Dan Pembahasan

Pelayanan yang dimaksud di sini bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani. Sementara itu, frase publik cukup tergantung pada konteks, yang dapat diartikan dengan masyarakat luas, otoritas, atau apapun yang terkait dengan hobi masyarakat umum yang diselenggarakan oleh pemerintah

Pelayanan publik memiliki tujuan yang sering kita tuju yaitu untuk memenuhi masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan tinjauan dari Kementerian PAN dan RB, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai prosiding publik yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Tentu saja, jika kasus-kasus pengadilan tersebut tidak ditangani, akan berdampak buruk bagi pemerintah. bahkan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Mengingat *Public Carrier Department Store* (MPP) telah diterapkan paling efektif di beberapa daerah, maka penting untuk melakukan survei untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan informasi survei responden jaringan tahun 2021 atas hasil penelitian (Ohan Suryana) menyatakan bahwa :

- Dimensi kebutuhan: Dari 2 tabel tersebut, Mall Pelayanan Umum (MPP) Kota Batam yang terkenal cenderung telah memenuhi kebutuhan dalam hal pemenuhan informasi pelaksanaan suatu bentuk pelayanan baik kebutuhan teknis maupun administratif kepada pelanggan provider.
- Dimensi waktu untuk memahkotai kemuliaan: menunjukkan bahwa department store penyedia layanan publik akan cenderung untuk waktu penyelesaian aktual baik dalam agenda maupun waktu penyelesaian produk penyedia.
- Dimensi spesifikasi jenis penyedia: menunjukkan bahwa mal penyedia publik

memiliki kecenderungan untuk menawarkan efek pembawa sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan mengenai hasil dari setiap spesifikasi layanan.

Situasi yang menuntut dihadapi dalam pelayanan di mal operator umum di dalam e-book pelatihan Persyaratan Penyedia Publik untuk penyelenggaraan negara Republik Indonesia (LAN, 2015). Dinyatakan bahwa tantangan dan kendala utama dalam pelayanan publik adalah: kontak antara pelanggan dan perusahaan jasa, bentuk layanan, petugas pengangkut, bentuk organisasi, Kepekaan untuk menuntut dan menyampaikan, Pendekatan dan Ketidakpercayaan publik terhadap provider memuaskan.

Ada beberapa Instansi yang terdapat di mal pelayanan public Kota Batam: Pemprov Kepri, Pemko Batam, BP Batam, Polda Kepri, Polresta barelang, Imigrasi, Samsat, Bea Cukai BPN Kepri, KPP (kantor pelayanan pajak), BPJS Kesehatan, BPJS Naker, Kemenkumham, Kemenag, Kemenaker, Ikatan arsitek Indonesia, Kadin Indonesia, Telkom Indonesia, BNN kota batam, REI Kota batam, Bright PLN, Pos Indonesia, Baznaz Kota batam, BPPOM Kota batam, Bank BJB, Bank BNI, Bank BTN, Bank BRI

Selain itu juga dapat dilihat kinerja dari penyelenggara pelayanan yang selama ini dilakukan melalui perangkat pelayanan publik. Diharapkan kedepannya hal ini dapat dijadikan bahan untuk menentukan pedoman yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang diharapkan untuk kepuasan konsumen di Mall Pelayanan Umum (MPP) Kota Batam. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya tambahan rombongan di *Public Service Mall* akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan *One stop service*.

Simpulan

Evaluasi kepuasan angkutan umum diukur dengan menggunakan Undang-Undang Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kelayakan Jaringan Unit Pelayanan Penyelenggara Negara. Berdasarkan angka yang telah dicairkan kepada seratus responden menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap 9 unsur kebanggaan masyarakat dengan penawaran umum di Mall Angkutan Kota Batam yang dimajukan menjadi 20 indikator stasiun mencapai pangsa 80% yang mana berada pada kelas maksimal, sehingga dapat dikatakan kepuasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik kota Batam sudah ideal. Namun demikian, upaya untuk meningkatkan kenyamanan penawaran umum harus tetap dipertahankan, terutama untuk indikator yang memiliki skor paling rendah, khususnya “memahami proses (sistem) yang dilalui dalam pengurusan perizinan usaha”.

Hal ini terjadi karena MPP kota Batam mengalami perubahan sistem berkali-kali dan gadget pelayanan tidak lagi terintegrasi dengan perusahaan-perusahaan yang tergabung dalam MPP kota Batam, sehingga membuat masyarakat kebingungan dengan cara-cara khusus. dan sistem kelompok yang bergabung dengan Mall. angkutan umum kota Batam. Ditambah dengan situasi pandemi Covid-19 membuat pelayanan MPP kota Batam semakin sulit dilaksanakan. Layanan yang diberikan kepada masyarakat perlu disesuaikan dengan kondisi pandemi, baik dilakukan secara online maupun tidak atau dalam hal lain untuk menghindari penyebaran virus.

Berdasarkan konsekuensi catatan evaluasi terhadap unsur atau dimensi kenikmatan konsumen terutama berdasarkan pedoman Menteri Pendayagunaan Perlengkapan Negara dan Reformasi Birokrasi, antara lain: kebutuhan; struktur, mekanisme dan teknik; waktu penyelesaian; harga/daftar harga; jenis spesifikasi produk penyedia; memaksakan keinginan; perilaku pelaksana; menghadapi tuntutan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana dapat diartikan bahwa pelanggan provider cenderung senang dengan penawaran

umum yang diberikan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam.

Referensi

- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Published online 2018.
- Amin Ibrahim; Amin Ibrahim; editor: Aep Gunarsa; Aep Gunarsa (eds). *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasi.*; 1919. <http://digilib.fisipol.ugm.ac.id/handle/15717717/16556>
- Putri O., Adawiyah R. Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *J Polit.* 2018;2.
- Jane Broadbent RL. *Evaluating the 'New Public Management' Reforms in the UK: A Constitutional Possibility.*; 2002.
- Sutejo D, Kusmanto H, Atmei Lubis A. Implementation of the Law on Population Administration in the Office of Population and Civil Registration of East Aceh Regency. *Strukt J Ilm Magister Adm Publik.* 2020;2(2):162–168. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/tabularasa>
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, Ika Sartika. Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER J Pemerintah Drh di Indones.* 2020;12(2):405–422. doi:10.54783/jv.v12i2.286
- Wanto AH. Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal Public Sect Innov.* 2018;2(1):39. doi:10.26740/jpsi.v2n1.p39-43