

# KUALITAS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KABUPATEN BOYOLALI

## *QUALITY OF SERVICE AT PUBLIC SERVICE MALL BOYOLALI REGENCY*

Devita Indri Cahyani<sup>1</sup>, Winarti<sup>2</sup>, Damayanti Suhita<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Slamet Riyadi, Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Slamet Riyadi, Surakarta, Indonesia

<sup>3</sup> Universitas Slamet Riyadi, Surakarta, Indonesia

E-mail: [devitaaja97@gmail.com](mailto:devitaaja97@gmail.com), [winartitik59@gmail.com](mailto:winartitik59@gmail.com), [diekatik@gmail.com](mailto:diekatik@gmail.com)

**Abstrak:** Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Boyolali merupakan inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebelum pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali, pelayanan publik dinilai kurang efektif dan rumit. Dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali diharapkan dapat memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam hal administrasi pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Tujuh indikator yang dikemukakan oleh Gronroos untuk menganalisis kualitas pelayanan yaitu profesionalitas & keterampilan, reputasi & kredibilitas, sikap & perilaku, aksesibilitas & fleksibilitas, kehandalan & kepercayaan, pemulihan layanan, dan lingkungan pelayanan. Dari indikator tersebut, empat diantaranya belum mencapai tingkat optimal, seperti profesionalisme & keterampilan, sikap & perilaku, aksesibilitas & fleksibilitas, dan kehandalan & kepercayaan. Sementara itu, indikator reputasi & kredibilitas, pemulihan pelayanan dan lingkungan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan kepada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali untuk meningkatkan indikator-indikator yang belum optimal, serta mempertahankan kualitas pelayanan pada indikator yang sudah baik.

**Kata Kunci:** *kualitas, pelayanan, mal pelayanan publik*

**Abstract:** *The Public Service Mall (MPP) in Boyolali Regency is an innovation aimed at improving service quality. Before the establishment of the Public Service Mall (MPP) in Boyolali Regency, public services were considered less effective and complicated. With the presence of the Boyolali Regency Public Service Mall (MPP), it is hoped that it will provide easy access to the public in terms of government administration. This research uses qualitative descriptive methods. The findings from this research indicate that the quality of service at the Boyolali Regency Public Service Mall (MPP) is considered quite good but needs to be improved. The seven indicators put forward by Gronroos to analyze service quality are professionalism & skills, reputation & credibility, attitudes & behavior, accessibility & flexibility, reliability & trustworthiness, service recovery, and servicecape. Of these indicators, four of them have not reached optimal levels, such as professionalism & skills, attitudes & behavior, accessibility & flexibility, and reliability & trustworthiness. Meanwhile, indicators of reputation & credibility, service recovery and servicecape environment are running well. Therefore, researchers recommend that the Boyolali Regency Public Service Mall (MPP) improve indicators that are not yet optimal, as well as maintain service quality at indicators that are already good.*

**Keywords:** *quality, service, public service mall*

## PENDAHULUAN

Paradigma baru dalam administrasi publik, yang disebut dengan New Public Service (NPS), menekankan bahwa pelayanan publik harus menjadi fokus utama bagi administrator di suatu daerah. Salah satu prinsip kunci dari NPS adalah bagaimana administrator menyajikan dan mengatasi kepentingan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik. Kualitas yang baik dari pelayanan publik menjadi dasar penting dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik (Suwanda, Dadang., Syafrî, Wirman., 2021).

Indonesia memiliki tujuan negara yang terdefiniskan dalam UUD 1945, di mana salah satu tujuannya adalah melindungi dan memajukan kesejahteraan seluruh bangsa Indonesia serta seluruh keturunan Indonesia. Ini menunjukkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan warganya melalui sistem pemerintahan dan penyediaan layanan publik yang efektif. Layanan publik yang efektif mengacu pada pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur operasional standar dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Harapan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah adanya pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Kualitas yang baik dari pelayanan publik menjadi elemen penting dalam menentukan pandangan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga menjadi salah satu isu utama dalam konteks tata kelola pemerintahan karena mencerminkan seberapa efektif dan efisien suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan publik, hak-hak masyarakat sebagai warga negara untuk mendapatkan pelayanan terbaik dapat terwujud.

Dalam era globalisasi dengan pesatnya perkembangan teknologi, kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting. Pemerintah Indonesia telah menginisiasi beberapa program untuk meningkatkan

kualitas layanan publik, tetapi tantangan signifikan terus muncul. Birokrasi yang kompleks, kekurangan SDM yang berkualitas, ketidakefektifan dan ketidaksempurnaan layanan, serta ketidakpastian dalam regulasi merupakan masalah yang kerap terjadi. Kendala-kendala tersebut menjadi hambatan dalam mencapai pelayanan publik yang optimal.

Kualitas layanan publik adalah indikator seberapa efektif layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah atau publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mencerminkan tingkat keberhasilan administrator dalam menjalankan tanggung jawab mereka terhadap masyarakat. Ibrahim (Rahayu, Amy., Juwono, Vishnu., Rahmayanti, 2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan publik adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, personel, proses, dan lingkungan, dengan penilaiannya dilakukan saat layanan publik diberikan.

Salah satu inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik adalah dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan penggabungan pelayanan publik dari berbagai instansi pemerintah, lembaga publik, serta sektor swasta secara terpadu di satu tempat, dengan tujuan meningkatkan kecepatan, kemudahan, aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan layanan (Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, 2022). Di Kabupaten Boyolali sendiri, adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diselenggarakan oleh instansi terkait, dan dikoordinasi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali.

Di Kabupaten Boyolali, masalah pelayanan publik yang sering terjadi sebelum adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali yaitu masyarakat harus berpindah dari satu kantor ke kantor lainnya untuk menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan. Selain itu belum maksimalnya informasi pelayanan menjadi salah satu permasalahan yang

signifikan. Hal tersebut menyebabkan kurang efektif dan efisien dari proses penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali, membuat masyarakat mendapatkan layanan yang lebih mudah dan efisien. Hal tersebut disampaikan oleh Purnawan Raharjo, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Boyolali, “Mal Pelayanan Publik (MPP) membuat masyarakat lebih bisa efisien dalam pengurusan layanan dari pemerintah”, dikutip dari (Hadirkan Mal Pelayanan Publik Mudahkan Layanan Masyarakat, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali. Tujuan penelitian ini untuk melakukan analisis dan deskripsi terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali.

Pelayanan publik adalah cara untuk menerapkan kebijakan publik yang dibuat oleh administrator publik. Pandangan tersebut didukung oleh pendapat Denhardt yang menyatakan bahwa, “perkembangan pelayanan publik sesungguhnya mengikuti perkembangan administrasi publik di setiap negara” (Rahayu, Amy., Juwono, Vishnu., Rahmayanti, 2020). Pelayanan publik saat ini termasuk dalam paradigma *New Public Services* (NPS), yang menekankan bahwa warga negara harus menjadi bagian penting dari pelayanan publik dan bahwa pelayanan publik harus kembali ke akar demokrasi. Terdapat beberapa prinsip utama NPS yang dikemukakan oleh Denhardt (Rahayu, Amy., Juwono, Vishnu., Rahmayanti, 2020) yaitu:

1. Melayani warga negara, bukan melayani pelanggan.
2. Berdasarkan kepentingan publik.
3. Mengutamakan nilai kewarganegaraan lebih daripada kewirausahaan.

4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis.
5. Mengakui bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana.
6. Melayani ketimbang mengarahkan.
7. Memperhatikan nilai yang ada di masyarakat tidak hanya berdasarkan produktivitas.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa, kualitas pelayanan merujuk pada penilaian yang difokuskan dan mencerminkan pandangan masyarakat terhadap berbagai aspek dimensi kualitas pelayanan (Rahayu, Amy., Juwono, Vishnu., Rahmayanti, 2020). Pendapat lain disampaikan oleh Parasuraman et al yang menyatakan bahwa “ kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan dan pelayanan yang didapatkan masyarakat” (Rahayu, Amy., Juwono, Vishnu., Rahmayanti, 2020).

Keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tidak hanya dilihat dari pencapaian tujuan pembangunan, namun juga dari seberapa efektif pelayanan publik dalam memberikan manfaat yang konkret bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Pelayanan publik yang berkualitas dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia layanan. Menurut (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) berpendapat bahwa kualitas memiliki beberapa manfaat diantaranya:

1. Kualitas yang baik akan memberikan dorongan pada masyarakat untuk menjalin relasi saling menguntungkan.
2. Kualitas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.
3. Kualitas dapat mengurangi pengeluaran, dimana biaya untuk menyediakan layanan akan lebih rendah daripada biaya yang timbul apabila instansi gagal memenuhi standar

kualitas.

Mir & Rahaman berpendapat bahwa, pelayanan diartikan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan melalui tindakan langsung dari pihak lain (Suwanda, Dadang., Syafri, Wirman., 2021). Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki tujuan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam mewujudkan hal tersebut perlu adanya pertimbangan dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Sinambela (Suwanda, Dadang., Syafri, Wirman., 2021) yaitu:

1. Transparan, artinya layanan bersifat terbuka, mudah diakses dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan hukum.
3. Kondisional, berarti bahwa pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan keterampilan administrator.
4. Partisipatif, yaitu mendukung partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, berarti bahwa tidak ada diskriminasi atau perlakuan berbeda terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) yang berpendapat bahwa terdapat tiga dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *outcome-related dimension*, *image-related dimension*, dan *process-related dimension*. Pada masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator didalamnya yang terdiri dari *professionalism & skills*, *reputation & credibility*, *attitudes & behavior*, *accessibility & flexibility*, *reliability & trustworthiness*, *service recovery*, dan

*serviscape*. Adapun penjelasannya yaitu:

1. *Professionalism & Skills* yaitu pemohon meyakini bahwa penyedia layanan, sistem operasional, dan administrator memiliki keahlian dan kemampuan untuk mengatasi masalah secara profesional.
2. *Reputation & Credibility* yaitu pemohon meyakini bahwa penyedia layanan dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan terbaik.
3. *Attitudes & Behavior*, yaitu sikap yang diberikan administrator kepada pemohon berupa perhatian dan membantu memecahkan masalah dengan cepat serta senang hati.
4. *Accessibility & Flexibility* yaitu kemudahan akses lokasi pelayanan, sistem operasional (website) agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan pemohon.
5. *Reliability & Trustworthiness* yaitu pemohon yakin bahwa penyedia layanan atau administrator dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah dan menepati janjinya.
6. *Service Recovery* yaitu pemohon yakin bahwa penyedia layanan akan bertanggungjawab apabila terjadi kesalahan dan segera mengambil tindakan serta menemukan solusi yang tepat.
7. *Serviscape* yaitu ketampakan fisik dan aspek lingkungan dari penyedia layanan dalam mendukung proses layanan. Hal ini mencakup fasilitas umum, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan administrator.

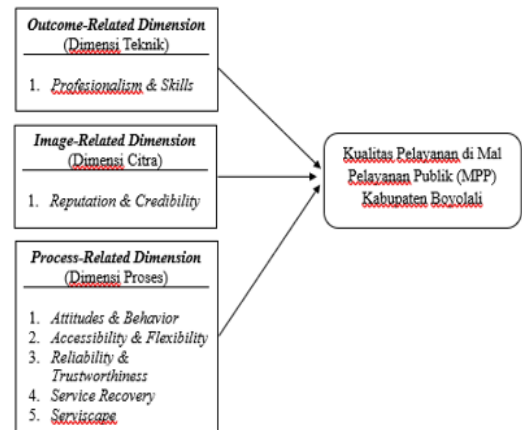
Salah satu penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh (Salma & Nawangsari, 2022) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Nyawiji Kabupaten Nganjuk dinilai baik. Penilaian tersebut didasarkan pada teori De Vrye dengan menilai tujuh kriteria yaitu *self-esteem*, *exceed expectation*, *recovery*, *vision*, *improve*, *care*, dan *empower*.

Hasil dari penelitian sebelumnya dan penelitian ini mengindikasikan adanya kesamaan dan perbedaan. Metode penelitian yang digunakan sama yaitu deskriptif kualitatif, dengan fokus pada analisis dan deskripsi kualitas layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP). Sedangkan, yang membedakan yaitu terletak pada lokasi dan waktu penelitian, serta teori yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) sendiri diartikan sebagai tempat diadakannya proses pengadaan barang, jasa, dan administrasi lainnya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sederhana. Adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali ini menjadi salah satu inovasi dari pemerintah dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Peraturan Bupati No. 72 tahun 2022 tentang penyelenggaraan mal Pelayanan Publik, mengartikan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu di satu lokasi. Tujuannya untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini yang mengacu pada teori Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) yaitu:



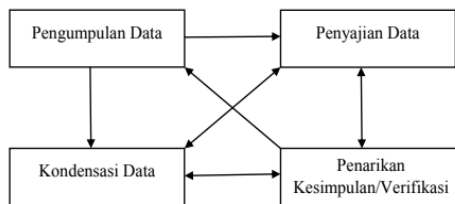
Gambar 1. Kerangka Berpikir

## METODE

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hal tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena di lokasi penelitian secara mendalam menggunakan data yang ada. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan yang digunakan yaitu *purposive sampling* untuk golongan pegawai dan *accidental sampling* untuk golongan masyarakat. Purposive sampling merupakan pendekatan dalam menentukan informan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2018). *Accidental sampling* adalah penentuan informan secara acak atau dipilih secara tidak sengaja namun tetap sesuai dengan topik (Sugiyono, 2018). Informan yang ditentukan berjumlah tujuh orang yaitu dua dari golongan pegawai dan lima dari masyarakat atau pemohon. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 s/d Januari 2023, di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali. Data yang digunakan diperoleh dari hasil observasi yaitu dengan melakukan pengamatan aktivitas yang terjadi di lokasi penelitian, wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan narasumber yang telah ditentukan dan berpedoman dengan instrumen wawancara, serta dokumentasi yaitu pengumpulan data pendukung yang bersumber dari artikel online, jurnal, maupun dokumen perundang-undangan yang sesuai dengan



topik penelitian. Metode analisis data yang digunakan yaitu sesuai dengan teori Miles & Huberman (Sugiyono, 2018) yang mencakup pengumpulan data yaitu pengumpulan data dilokasi penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kondensasi data yaitu penyederhanaan hasil wawancara, penyajian data yaitu menyajikan data yang telah dikondensasi dalam bentuk narasi yang sistematis agar mudah dipahami, dan penarikan kesimpulan yaitu mengambil inti atau ringkasan dari data yang telah diperoleh untuk disimpulkan menjadi simpulan akhir.



**Gambar 2.** Analisis Data

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Boyolali merupakan salah satu kabupaten yang ada di Jawa Tengah. Kabupaten ini memiliki luas wilayah sebesar 1.080,93 km<sup>2</sup>, yang terbagi menjadi 22 kecamatan. Jumlah penduduk di Kabupaten Boyolali yaitu 1.079.95 jiwa, yang terdiri dari 543.113 penduduk laki-laki, dan 536.839 penduduk perempuan (Kabupaten Boyolali Dalam Angka 2023, 2023). Pada tahun 2022, Kabupaten Boyolali dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan publiknya ditenagai oleh 7.120 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kabupaten Boyolali memiliki pusat pelayanan publik yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP).

Adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali ini dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan ditunjukkan dengan jumlah kecamatan yang letaknya berada di sekitar pusat kabupaten yaitu Selo, Ampel, Gladagsari, Cepogo, Musuk, Tamansari, Boyolali, Mojosongo, Teras, Sawit, Banyudono.

Pemerintah memiliki fungsi utama yaitu melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu melakukan upaya dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan membangun dan meningkatkan rasa percaya masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pemerintah selaku penyedia layanan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali dirancang oleh Kemenpan-RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata Kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Boyolali diresmikan oleh Bupati Kabupaten Boyolali pada tanggal 3 Oktober 2022, adalah salah satu inovasi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali berada di Komplek Perkantoran Terpadu Alun-Alun Lor, Boyolali. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali memiliki berbagai macam layanan yang dapat membantu pemohon dalam memenuhi kebutuhan administrasi. Terdapat 27 instansi dan 189 jenis pelayanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik Boyolali, dikutip dari (Ermawati, 2023).

Dalam penelitian ini, dikarenakan terbatasnya waktu dan tenaga dari peneliti untuk meneliti seluruh jenis pelayanan, sehingga peneliti mengambil tiga jenis instansi yang termasuk dalam instansi yang paling sering dikunjungi pemohon yaitu Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja (Diskopnaker), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).

Adapun hasil dan pembahasan

dalam penelitian ini yang mengacu pada teori Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. *Professionalism & Skills*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) menyatakan bahwa, pelayanan yang berkualitas harus memenuhi indikator *professionalism & skills*, yaitu pemohon menganggap bahwa penyedia layanan, administrator dan sistem operasional memiliki keterampilan dan pengetahuan untuk membantu memberikan pelayanan secara profesional.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa administrator telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, walaupun masih terdapat pemohon yang belum memahami terkait standar pelayanan yang disebabkan karena belum maksimalnya sosialisasi program pelayanan. Sehingga perlu ditingkatkan terkait sosialisasi program melalui media sosial maupun dalam event seperti *car free day* agar dapat tersampaikan ke seluruh lapisan masyarakat.

Setiap instansi memiliki standar pelayanan masing-masing, namun untuk standar operasional prosedur (SOP) dari Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali masih dalam tahap penyusunan. Segala jenis pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) Boyolali tidak dikenakan biaya, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan masing-masing instansi. Namun, perlu pengadaan poster atau

keterangan yang ditempel disekitar lokasi pelayanan yang menyatakan bahwa tidak adanya biaya yang perlu dikeluarkan pemohon dalam proses pelayanan.

Dalam mendukung proses pelayanan, administrator juga telah memiliki pengetahuan sesuai dengan bidangnya dan keterampilan yang baik dalam penggunaan alat bantu pelayanan. Hal tersebut dikarenakan administrator yang bertugas telah melalui masa pelatihan oleh instansinya masing-masing.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator *professionalism & skills* dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Terutama pada sosialisasi program pelayanan yang dapat dilakukan melalui sosial media maupun dalam event agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan pemohon memahami tentang standar pelayanan yang baik.

#### 2. *Reputation & Credibility*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memenuhi indikator *reputation & credibility*, yaitu penyedia layanan dapat dipercaya dan dapat memberikan pengalaman baik dan nilai positif kepada pemohon.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa administrator telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon dengan memperlakukan pemohon dengan baik mulai dari

pemohon datang sampai dengan pelayanan selesai. Pemohon yang datang disambut oleh petugas *helpdesk*, diambilkan nomor antrian sesuai kebutuhan mereka, lalu diarahkan ke instansi yang dituju. Dalam proses pelayanan pemohon merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh administrator.

Administrator telah menunjukkan kesigapan dalam menanggapi aduan, kritik, dan saran dari pemohon yang disampaikan melalui kontak aduan maupun datang langsung ke kantor. Karena dengan adanya aduan, kritik, dan saran menjadi salah satu bentuk evaluasi kedepannya agar lebih baik.

Data pribadi pemohon yang digunakan dalam proses pelayanan dijaga kerahasiaannya dan administrator bertanggung jawab penuh atas data pribadi pemohon.

Dari pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator *reputation & credibility* dinilai baik, dibuktikan dengan adanya perlakuan baik kepada pemohon dan terjaganya data pribadi pemohon dalam proses pelayanan. Namun, masih perlu peningkatan dalam menampilkan kontak aduan maupun alur pengaduan dengan menempelkannya di kantor, untuk memudahkan pemohon yang datang di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali.

### 3. *Attitudes & Behavior*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra,

2019) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memenuhi indikator *attitudes & behavior* yaitu yaitu sikap yang diberikan administrator kepada pemohon berupa perhatian dan membantu memecahkan masalah secara spontan serta senang hati.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku administrator dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik. Namun perlu ditingkatkan, karena masih terdapat beberapa administrator yang kurang ramah kepada pemohon.

Sikap saling menghargai baik ke pemohon maupun ke sesama pegawai sudah baik, dibuktikan dengan pelayanan dilakukan dengan sepenuh hati, profesional dan tidak diskriminasi.

Kedisiplinan administrator perlu ditingkatkan karena masih terdapat beberapa administrator yang terlambat dan stand kosong pada jam pelayanan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya administrator harus melakukan apel terlebih dahulu di instansinya masing-masing, kekurangan sumber daya manusia (SDM) di stand Polres, prioritas pelayanan lebih tinggi di kantor pusat untuk stand Kemenag, dan fokus layanan hanya terbatas pada pajangan karya kerajinan dan pojok baca bagi pengunjung di Dekranasda dan Dinas Arpus.

Dari pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator *attitudes & behavior* dinilai cukup baik namun perlu



ditingkatkan. Dibuktikan dengan masih terdapat administrator yang kurang ramah dalam memberikan senyuman kepada pemohon dan kedisiplinan administrator terkait jam kedatangan dan stand yang kosong, agar dapat maksimal dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

#### 4. *Accessibility & Flexibility*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memenuhi indikator *accessibility & flexibility* yaitu kemudahan akses lokasi, jam kerja, sistem operasi, website agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan pemohon.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa, lokasi penelitian telah mudah dijangkau oleh pemohon karena sudah termuat di *google maps* dan ada petunjuk arah. Namun, untuk website dan media sosial belum maksimal dalam memberikan informasi pelayanan karena masih dalam proses pengembangan dan minimnya konten Instagram yang dibuat. Adanya petugas *helpdesk* menjadi opsi yang dapat digunakan oleh pemohon dalam mencari informasi layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali.

Berkaitan dengan fleksibilitas, administrator mampu menyesuaikan permintaan pemohon baik online maupun manual sesuai dengan kondisi pemohon.

Dari pembahasan diatas, maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa indikator *accessibility & flexibility* dinilai cukup baik namun belum maksimal. Peneliti menyarankan untuk segera menyelesaikan pengembangan website dari Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali agar dapat memberikan informasi pelayanan secara maksimal. Selain itu, pembuatan konten instagram lebih diintenskan lagi, karena Instagram menjadi salah satu alternatif dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

#### 5. *Reliability & Trustworthiness*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) menyatakan bahwa pemohon yakin bahwa penyedia layanan atau administrator dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah dan menepati janjinya.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa, administrator telah memberikan pelayanan dengan cermat dibuktikan dengan adanya verifikasi berjenjang yang dilakukan oleh administrator untuk meminimalisir adanya kesalahan.

Dalam menyelesaikan pelayanan, administrator hampir sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. Namun masih terdapat pelayanan yang melebihi jangka waktu yang disebabkan karena adanya proses verifikasi lebih lanjut dan menunggu surat rekomendasi dari dinas terkait. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali memiliki visi yaitu “Efisiensi Pelayanan, Transparansi Pelayanan,

Kenyamanan Pelayanan”. Dalam kaitannya dengan visi tersebut, pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali telah sesuai dengan visi pelayanan yaitu efisiensi dan kenyamanan. Namun, untuk transparansi pelayanan belum maksimal karena beberapa instansi belum menampilkan alur pelayanan yang jelas dan informasi yang menerangkan bahwa pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali tidak dipungut biaya. Informasi biaya pelayanan hanya termuat di dokumen standar pelayanan yang tidak semua pemohon mengetahui hal tersebut.

Dari pembahasan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator *reliability & trustworthiness* dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Terutama dalam hal transparansi pelayanan, yaitu perlu menampilkan alur pelayanan dan keterangan biaya pelayanan dengan jelas agar tidak menimbulkan kebingungan dari pemohon.

#### 6. *Service Recovery*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas harus dapat menjamin penanganan yang cepat dan tepat dalam mengatasi kesalahan atau situasi yang tidak diinginkan, serta segera mengambil tindakan untuk menemukan solusi yang tepat.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan bahwa, administrator memberikan jaminan berupa

perbaikan dokumen apabila terjadi kesalahan. Pada jenis pelayanan tertentu, dalam proses perubahan dokumen pemohon harus menyertakan surat permohonan perubahan. Hal tersebut memerlukan waktu tunggu dari setelah pengajuan permohonan perubahan dokumen disampaikan.

Administrator mampu menemukan solusi dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh pemohon. Administrator membantu pemohon dalam menyelesaikan masalah dari awal hingga proses pelayanan selesai. Namun, apabila permasalahan perlu tindak lanjut maka administrator akan menghubungi pimpinan untuk membantu menyelesaikan permasalahan.

Dari pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator *service recovery* dinilai baik. Dibuktikan dengan adanya jaminan yang diberikan administrator, berupa perubahan dokumen apabila terjadi kesalahan. Dan administrator mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pemohon dengan menemukan solusi yang tepat.

#### 7. *Serviscape*

Menurut Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019) menyatakan bahwa dalam upaya mendukung proses pelayanan yang berkualitas, maka lokasi pelayanan seperti lingkungan, fasilitas, penampilan administrator harus dapat memberikan pengalaman positif kepada pemohon.

Hasil wawancara pada penelitian ini menunjukkan

bahwa, lokasi pelayanan sudah bersih dan nyaman. Terdapat ruang tunggu yang luas, toilet yang bersih, mushola, ruang bermain anak, dan pelayanan mandiri yang dapat digunakan oleh pemohon untuk print dokumen maupun *fotocopy*. Namun, untuk lokasi parkir perlu ditambah atap dan petugas agar pemohon lebih nyaman, dan kendaraan tertata rapi. Administrator dalam melayani sudah sopan dan rapi menggunakan seragam dan atribut sesuai dengan instansinya masing-masing.

Dari pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator *serviscape* dinilai baik. Dibuktikan dengan fasilitas yang bersih dan nyaman, serta penampilan administrator yang sopan dan rapi. Namun, perlu diperbaiki untuk lokasi parkir, dan penambahan kantin yang memadai.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali yang diukur berdasarkan tujuh indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos (Tjiptono, Fandy., Chandra, 2019), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan.

Pada indikator *professionalism & skills* dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Terutama pada sosialisasi program pelayanan dan standar pelayanan agar pemohon paham atas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum. Berkaitan dengan kesesuaian bidang pelayanan dan keterampilan administrator dalam menggunakan alat bantu sudah baik.

Indikator *reputation & credibility* dinilai baik. Dibuktikan dengan adanya perlakuan baik yang dilakukan oleh administrator kepada pemohon yang datang ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali, mulai dari pemohon datang sampai selesai pelayanan. Administrator sudah sigap dalam menanggapi aduan, kritik dan saran dari pemohon. Pemohon percaya atas data pribadi yang diberikan dalam proses pelayanan, dan administrator juga bertanggung jawab atas data pribadi pemohon.

Indikator *attitudes & behavior* dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Terutama dalam memberikan senyuman kepada pemohon yang datang, agar lebih terkesan ramah. Sikap saling menghargai sudah baik, dibuktikan dengan proses pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati, dan tidak diskriminasi. Selain itu, peningkatan kedisiplinan terumata dalam hal jam kedatangan dan stand kosong agar dapat maksimal dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Indikator *accessibility & flexibility* dinilai cukup baik namun belum maksimal. Dibuktikan dengan belum maksimalnya penyampaian informasi pelayanan melalui website, karena website masih dalam proses pengembangan. Dalam menyesuaikan permintaan pemohon dalam proses pelayanan sudah fleksibel, dibuktikan dengan kemampuan administrator dalam memberikan pelayanan secara online maupun manual menyesuaikan kondisi pemohon.

Indikator *reliability & trustworthiness* dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan. Terutama dalam implementasi visi transparansi pelayanan, dibuktikan dengan belum semua instansi menampilkan alur pelayanan yang jelas. Administrator dalam melayani sudah cermat dan teliti, dibuktikan dengan adanya verifikasi berjenjang untuk meminimalisir adanya kesalahan. Dalam kaitannya dengan ketepatan jangka waktu penyelesaian, lebih dimaksimalkan.

Indikator *service recovery* dinilai baik. Dibuktikan dengan adanya jaminan yang diberikan administrator, berupa perubahan dokumen apabila terjadi kesalahan. Dan administrator mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pemohon dengan menemukan solusi yang tepat dalam proses pelayanan.

Indikator *serviscape* dinilai baik. Dibuktikan dengan fasilitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali yang bersih dan layak, yaitu kamar mandi bersih, ruang tunggu luas, mushola, area bermain anak, dan pelayanan mandiri. Penampilan administrator sudah sopan dan rapi. Namun, masih terdapat kendala terkait lokasi parkir yang kurang nyaman karena belum ada atap dan petugasnya. Selain itu, belum adanya kantin yang memadai.

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi untuk Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali yaitu:

1. Lebih meningkatkan sosialisasi program dan segera menetapkan standar operasional prosedur (SOP).
2. Meningkatkan keramah-tamahan dan meningkatkan kedisiplinan administrator.
3. Segera mengupayakan pengembangan website untuk memaksimalkan dalam memberikan informasi layanan.
4. Perlu menambah alur pelayanan dengan jelas berupa bagan alur untuk memudahkan dalam proses pelayanan.
5. Memanfaatkan lokasi kantin yang sudah ada dengan baik dan menambahkan atap dilokasi parkir serta pengadaan petugas parkir agar lebih tertata.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih peneliti ucapkan kepada pegawai Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Boyolali atas kesempatan, kerjasama, dan pengalaman yang diberikan selama proses penelitian ini. Sehingga peneliti dapat melakukan penelitian dari awal hingga selesai dengan lancar. Terima kasih kepada dosen

pembimbing 1 dan 2, atas bimbingan, arahan dan ilmu yang diberikan selama peneliti melakukan proses penelitian. Terima kasih peneliti ucapkan kepada seluruh pihak yang terbibat dan telah membantu serta mendukung peneliti selama proses penelitian hingga selesai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ermawati, R. (2023). *Setahun Berdiri MPP Boyolali Punya 186 Layanan dari 27 Instansi*. Solopos.  
<https://soloraya.solopos.com/setahun-berdiri-mpp-boyolali-punya-186-layanan-dari-27-instansi-1813324>
- Hadirkan Mal Pelayanan Publik Mudahkan Layanan Masyarakat*. (2023).  
<https://radarsolo.jawapos.com/boyolali/841692203/hadirkan-mal-pelayanan-publik-mudahkan-layanan-masyarakat-kabupaten-boyolali-dalam-angka-2023>. (2023).  
<https://boyolalikab.bps.go.id/publication/2023/02/28>
- Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pub. L. No. 72 (2022).
- Rahayu, Amy., Juwono, Vishnu., Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwanda, Dadang., Syafri, Wirman., S. T. (2021). *Mal Pelayanan Publik, Percepatan Peningkatan Kualitas, dan Inovasi Layanan Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction – Edisi 5* (5th ed.). CV. Andi Offset.