

OPTIMALISASI MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KABUPATEN SUMENEP (STUDI KASUS DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN SUMENEP)

Sabib Nurullah¹, Agus Prastyawan², Pardamean Daulay³
Universitas Terbuka^{1,3}
Universitas Negeri Surabaya²
sabib08@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk Menganalisis Peranan Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sumenep. Metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dengan petugas Mal harus berpenampilan yang rapi dan sopan, termasuk juga sikap pemberi pelayanan, 2. Pemberian pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep, para petugasnya sangat handal dalam melakukan berbagai hal, di Mal ini dibutuhkan adanya ketepatan dan kecepatan dalam bekerja. 3. Ketanggapan pemberi pelayanan administrasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep ini sangat tinggi dan baik, dalam memberi pelayanan dengan secara cepat merespon keinginan publik. 4. Jaminan dari petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep atas kerjanya yang ditunjukkan kepada pemohon, dengan kedisiplinan kerja yang tinggi serta surat perijinan yang diterima untuk di cek kembali. 5. Petugas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep sangat bersimpati kepada publik, hal ini terlihat dengan memberikan kemudahan dan pertolongan kepada pemohon. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan optimalisasi pelayanan publik sangat baik, hal ini terlihat dari dimensi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of Public Service Malls in improving the quality of services in Sumenep Regency. The research method uses a qualitative descriptive approach. The results of the study show that the Public Service Mall of Sumenep Regency with Mall officers must appear neat and polite, including the attitude of the service provider, 2. Providing services at the Public Service Mall of Sumenep Regency, the officers are very reliable in doing various things, in this Mall, accuracy and speed are needed in working. 3. The responsiveness of the administrative service providers at the Public Service Mall of Sumenep Regency is very high and good, in providing services by quickly responding to public desires. 4. Guarantees from the officers of the Public Service Mall of Sumenep Regency for their work shown to the applicant, with high work discipline and permits received to be re-checked. 5. Officers at the Public Service Mall of Sumenep Regency are very sympathetic to the public, this can be seen by providing convenience and assistance to the applicant. The conclusion of this study shows that the optimization of public services is very good, this can be seen from the dimensions of the quality of public services provided to the public.

Keywords: Optimization, Public Service and Service Quality

PENDAHULUAN

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang ditandai dengan pelayanan yang cepat, nyaman, dan profesional maka diperlukan adanya inovasi pada pelayanan publik. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya Permenpan RB Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Permenpan Nomor 23 Tahun 2017 menyebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah. Kabupaten Sumenep merupakan salah satu kabupaten yang telah mendirikan MPP, dalam pendiriannya didasarkan Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep. Lokasi MPP berada di Gedung Nasional Indonesia Jl. Dr. Soetomo No. 1 Kelurahan Pajagalan Kabupaten Sumenep. Saat pembukaan MPP, Bupati Sumenep, A. Busyro Karim, mengatakan ada 100 pelayanan di MPP tersebut diantara yang disebut adalah dokumen kependudukan, pembayaran pajak, BPJS dan dokumen kendaraan. Dia yakin layanan tersebut akan memangkas waktu dan biaya. (<https://www.medcom.id/nasional/daerah/GNIYqDGB-mal-pelayanan-publik-sumenep-diluncurkan>).

Selama Mal Pelayanan Publik berdiri sejak 2019, terus melakukan pembenahan, karena masih ada pengaduan masyarakat yang negatif tentang pelayanan di MPP. Adanya hal tersebut Pemerintah Kabupaten Sumenep terus berbenah untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Terbukti Pemerintah Kabupaten Sumenep terus menambah jenis layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk memberikan akses yang mudah bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah harus selalu berinovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan maksimal. Berdirinya MPP menunjukkan keseriusan pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan publik. Pembentukan MPP ditujukan untuk; memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Anwar, 2018).”

Hal ini sesuai dengan penelitian Aulia Azizah (2024), Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong, Metode penelitian kualitatif, hasil penelitian menunjukkan (1) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, dibuktikan dengan fasilitas yang memadai, penampilan petugas yang baik, ketepatan dalam memberikan pelayanan, dan kesediaan memberikan jaminan biaya. (2) faktor penghambat antara lain Beberapa pegawai yang masih tidak disiplin waktu dengan jam kerja dan Ada beberapa pelayanan yang masih lambat dikarenakan lalainya pegawai terhadap jam kerja dikantor. (3) faktor pendorong antara lain ketersediaan fasilitas yang memadai, transparansi informasi, kemudahan akses dan lokasi yang strategis, responsif terhadap masukan dan keluhan, dan penggunaan teknologi informasi gaji atau tunjangan dan jaringan internet yang lancar. penelitian ini akan meneliti 15 jenis layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
 - d. Kepastian waktu
- 3) Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- 5) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung Jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sinambela (2016 : 6). Sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan di tuntut untuk memberikan hasil yang sangat memuaskan oleh semua pengguna jasa layanan, karena pelayanan yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat. Tjiptono (2015 : 47) menggambarkan kualitas pelayanan atas persepsi publik, memformulasikan 5 dimensi yaitu :

- 1) *Dimensi Tangible* (wujud/tampilan) ,
Dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
- 2) *Dimensi Reliability* (Keandalan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan terhadap organisasi yang berhubungan dengan dimensi reliability.
- 3) *Dimensi Responsiveness*, (Ketanggapan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan segera. Dimensi ini dinamis dimana harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan ada kecenderungan naik dari waktu ke

waktu. Kepuasan terhadap dimensi ini adalah berdasarkan persepsi bukan aktual, karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

4) *Dimensi Assurance*, (jaminan)

Dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan organisasi dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

5) *Dimensi Empathi*,

Dimensi mutu pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Dimensi ini sesuai dengan teori perkembangan/tingkat kebutuhan manusia dari Maslow. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

Azas Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan beberapa asas pelayanan publik, (Mahmudi, 2015 : 99), yaitu :

1) **Transparansi**

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,

2) **Akuntabilitas**

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

3) **Kondisional**

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) **Tidak Diskriminatif**

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak

Menurut Dwiyanto (2016 : 143) kualitas pelayanan publik setidaknya mempunyai lima indikator, yaitu :

1. *Tangible* (wujud/tampilan) ,

Dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. *Service* tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan terhadap organisasi yang berhubungan dengan dimensi *reliability*.
3. *Responsiveness*, (Ketanggapan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan segera. Dimensi ini dinamis dimana harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan ada kecenderungan naik dari waktu ke waktu.
4. *Assurance*, (jaminan)
Dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan.
5. *Empathi*,
Dimensi mutu pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Dimensi ini sesuai dengan teori perkembangan/tingkat kebutuhan manusia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif. Metode penelitian ini dipilih dengan alasan bahwa penelitian kualitatif dapat mengungkap dan menjelaskan permasalahan yang menjadi obyek penelitian secara naratif dan mendalam. Sumber informasi dalam penelitian kualitatif, 1) Informasn kunci: Koordinator Mal Pelayanan Publik Kabupatean Sumenep yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep , 2) Informan utama: Petugas Pelayanan Masing-masing organisasi pemerintahan yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik, yaitu Drs. Miftahol Gunanto, M.Si Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, dan Kartini, Bsc, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep, 3) Informan pendukung: Masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintahan, media dan pihak yang terkait lainnya, yaitu : Fathorrahman, Desa Parsanga, Prasetyo, Desa Kalianget Timur, Akbar Maulana, Desa Aengbaja Kenek, Agus Sucipto, Desa Jelbudan, dan Moh. Ridwan, Desa Kebunan. Prosedur pengumpulan data melalui 1) Interview, percakapan dengan maksud informan dengan menggunakan pedoman wawancara tertentu, 2) Observasi, pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. 3) Dokumentasi, untuk memperkuat data penelitian baik berupa dokumentasi (foto, rekaman, atau benda yang di temukan di tempat penelitian). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Metode penelitian deskriptif ini adalah tipe penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi data, serta gejala-gejala yang ada, yaitu: 1) *Data collection*, 2) *Data Reduction*, 3) *Data Display*, 4) *Conclusion/Verification*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas sistem birokrasi, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan dalam satu lokasi, menunjukkan fokus pemerintah dalam membangun daerah dan memberikan pelayanan efektif dalam satu lokasi. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep, telah menunjukkan optimalisasi pelayanan publik, hal ini terlihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik. Petugas pelayanan publik di Mal Sumenep telah menunjukkan adanya responsif terhadap tuntutan pelanggan untuk solusi cepat dan efisien terhadap masalah individu. Keadaan yang demikian terlihat

jumlah pelayanan administrasi yang terlayani bagi DPMPTSP Kab. Sumenep, 2023 sebanyak 19 macam layanan dengan jumlah 1698 layanan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 telah melayani 7 dokumen pelayanan dengan jumlah 1.563.994 dokumen yang dikeluarkan (KTP, Rekap KTP El, KIA, Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Akta Perceraian). Optimalisasi Peranan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sumenep, telah sangat optimal, karena petugas yang bekerja didalamnya sangat profesional dalam bidang pelayanan administrasi, sehingga pelayanan secara cepat dan tepat dan akurat selesai sesuai dengan SOP yang ada. Optimalisasi ini bisa terlihat dari beberapa dimensi yang dilakukan petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Tangible (wujud/tampilan)

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dibentuk berdasarkan berbagai alternatif pelayanan dalam satu lokasi, yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai perizinan, dengan sumber daya manusia yang profesional dalam pemberian pelayanan administrasi kepada publik, dengan berpenampilan yang rapi dan sopan, termasuk juga sikap pemberi pelayanan, yang secara komprehensi pemberi pelayanan di Mal ini semua profesional dan kerjanya sesuai dengan SOP yang ada serta menunjukkan adanya kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja. Hal tersebut menunjukkan adanya kesiapan dalam pemberian pelayanan yang prima, terlihat dari penampilan fisik pemberi pelayanan di Mal Pelayanan Publik terlihat rapi dan berpenampilan sopan serta bentuk kedisiplinan senantiasa diterapkan dalam pelayanan ini, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga tingkat kepercayaan pada Mal sangat tinggi, dimana pada setiap harinya banyaknya pencari jasa pelayanan di Mal Pelayanan ini.

Reliability (Keandalan)

Pemberian pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep, para petugasnya sangat handal dalam melakukan berbagai hal, di Mal ini dibutuhkan adanya ketepatan dan kecepatan dalam bekerja untuk menyelesaikan pelayanan administrasi, sehingga ditempatkan orang-orang profesional dalam bekerjanya, dan handal dalam melakukan aplikasi komputer, karena semua pelayanan menggunakan aplikasi komputer. Hal tersebut menunjukkan adanya optimalisasi dalam bekerja sehingga pemberi pelayanan pada Mal ini sangat profesional dan handal dalam memberi pelayanan kepada publik. Dimana Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep menunjukkan perannya sebagai pelayan publik. Mal Pelayanan Publik dinilai sebagai suatu inovasi baru dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Mal Pelayanan Publik merupakan pengintegrasian pelayanan dari daerah dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta.

Responsiveness, (Ketanggapan)

Ketanggapan pemberi pelayanan administrasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep ini sangat tinggi dan baik, dalam memberi pelayanan dengan secara cepat merespon keinginan publik dan selesainya sesuai dengan SOP yang ada, terpenting berkas lengkap secara langsung mendapat respon yang tanggap dari pemberi pelayanan dan biasanya langsung ditunggu. Lingkup pelayanan publik dan bertanggung jawab untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan birokrasi. Ini harus membangun layanan yang cepat, ramah, sederhana, bertanggung jawab, dan terbuka. Setiap kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh pemerintah yang memiliki kewajiban untuk itu sebagai aparatur negara. Kewajiban ini menjadi sangat penting mengingat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator utama seberapa baik aparat birokrasi pemerintah dalam menjalankan misinya.

Assurance, (Jaminan)

Jaminan dari petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep atas kerjanya yang ditunjukkan kepada pemohon, dengan kedisiplinan kerja yang tinggi serta surat perijinan yang diterima untuk di cek kembali dan jika ada kesalahan akan dilakukan perbaikan saat itu, petugas Mal dengan memberikan jaminan yang tepat dan akurat sesuai dengan berkas yang diajukan, agar pemohon menjadi puas dan nyaman atas layanan yang diberikan. Keadaan yang demikian menunjukkan adanya jaminan yang pasti dari petugas pemberi pelayanan Mal Pelayanan Publik, sehingga pemohon diberi kesempatan untuk mengecek dan memperbaiki, agar surat keterangan yang diterima benar-benar tepat dan valid.

Empathi

Petugas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep sangat bersimpati kepada publik, hal ini terlihat dengan memberikan kemudahan dan pertolongan kepada pemohon yang kurang paham atas pelayanan administrasi atas berkas dan kelengkapan lainnya, sehingga dengan rasa simpati yang ditunjukkan masyarakat sebagai pemohon dapat menyelesaikan pelayanan administrasi yang tepat. Hal demikian telah membuat pemohon merasa dibantu oleh petugas, karena petugas dengan rasa simpatinya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus pelayanan administrasi di Mal ini. Rasa simpati harus ditunjukkan petugas kepada pemohon pelayanan administrasi, karena tidak semua pemohon merasa paham dan mengerti atas berkas yang harus dilengkapi, namun ada sebagian yang belum paham, hal itu yang perlu dibantu untuk bisa dapat pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan akurat, termasuk juga pemohon akan merasa nyaman dalam mencari jasa pelayanan di Mal.

KESIMPULAN

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep, telah menunjukkan optimalisasi pelayanan publik, hal ini terlihat dari dimensi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada publik. Petugas pelayanan publik di Mal Sumenep telah menunjukkan adanya responsif terhadap tuntutan pelanggan untuk solusi cepat dan efisien terhadap masalah individu. Lebih jauh, pelayanan publik diarahkan pada menciptakan peluang untuk kewarganegaraan, dengan membangun hubungan saling percaya dengan masyarakat, serta bekerja bersama mereka untuk mengartikan masalah publik, mengembangkan alternatif, dan mengimplementasikan solusi. Mengacu pada satu titik akses yang menyediakan layanan dan informasi dari berbagai otoritas publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2018). *Pembentukan Mal Pelayanan Publik dan Dampaknya terhadap Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Nasional.
- Aulia Azizah. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong*. Penelitian Kualitatif.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB). (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Jakarta: KEMENPANRB.
- Pemerintah Kabupaten Sumenep. (2019). *Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep*. Sumenep: Pemkab Sumenep.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Tjiptono, F. (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Medcom.id. (2024). *Mal Pelayanan Publik Sumenep Diluncurkan*. Diakses pada 6 Maret 2025 dari <https://www.medcom.id/nasional/daerah/GNIYqDgb-mal-pelayanan-publik-sumenep-diluncurkan>