

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu pemerintahan, sebagaimana ditegaskan oleh (Kiaking dkk., 2021), seringkali tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada warganya. Sayangnya, di banyak negara berkembang termasuk Indonesia, layanan publik kerap kali menjadi sumber keluhan masyarakat. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang ada tidak hanya mengusik kepuasan publik, namun juga menghambat laju pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Maka dari itu, pemerintah perlu terus berinovasi untuk mengoptimalkan mutu pelayanan publik dengan melakukan reformasi birokrasi yang komprehensif dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Semenjak pada masa pemerintahan orde baru, fokus utama pemerintah adalah pembangunan, di mana pemerintah memiliki kendali penuh atas seluruh proses pembangunan yang terpusat di tingkat nasional. Namun, dengan diterapkannya desentralisasi, terjadi peralihan kewenangan dari pemerintah pusat ke daerah yang dikenal sebagai otonomi daerah. Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah daerah diharuskan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi tersebut. Paradigma baru dalam otonomi daerah bukan hanya mencakup kesiapan aparatur pemerintah daerah

dan pertumbuhan ekonomi, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat, perkembangan sektor swasta, serta penerapan prinsip *good governance*.

Di era perkembangan zaman dan dengan pesatnya penggunaan teknologi, pemerintah menghadapi tantangan besar yang penuh peluang dan hambatan. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan juga menghilangkan citra birokrasi yang lambat, berbelit-belit, serta kurang ramah (Kiaking dkk., 2021). Sejalan dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat telah menjadi fokus utama. Hal ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 (Putra dkk., 2024), yang menekankan pentingnya transformasi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintahan. Pada bidang pelayanan publik, hal ini memerlukan upaya penyederhanaan proses birokrasi dengan menerapkan sistem yang lebih efisien, di mana prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan dibuat lebih simpel dan mudah diakses.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan kepuasan penerima layanan dengan berpedoman pada berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yang mengatur mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selain itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan panduan umum dalam Pelaksanaan pelayanan publik, yang diperkuat dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor

24 Tahun 2006 terkait prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di tingkat daerah, implementasi lebih lanjut diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2016 yang merevisi Peraturan Bupati Rembang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, serta Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada rangkaian aktivitas yang bertujuan agar kebutuhan layanan masyarakat terpenuhi, baik warga negara maupun penduduk, melalui penyediaan berbagai produk berupa barang, jasa, pendanaan, serta layanan administrasi. Agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan melindungi hak-hak warga negara, pemerintah wajib menyediakan kebutuhan semua warga dan penduduknya. Ukuran yang paling mudah digunakan untuk menilai kinerja pemerintah adalah seberapa baik layanan publik yang diberikan.

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah suatu bentuk terobosan pemerintah yang berupaya agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha meningkat. Mal Pelayanan Publik menyatukan berbagai jenis layanan publik di satu tempat sehingga diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu dalam pengurusan administrasi. Meskipun keberadaan Mal Pelayanan Publik diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan publik, masih terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitasnya. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang yang telah dibuka pada November 2022 dan telah melayani

lebih dari 55 ribu pengunjung dalam setahun pertama pada tahun 2023 masih terdapat beberapa permasalahan yang mengemuka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun implementasi Mal Pelayanan Publik sudah berjalan, tantangan seperti resistensi kepentingan antar pihak dan minimnya informasi yang disajikan kepada masyarakat tetap menjadi hambatan signifikan dalam optimalisasi layanan (Putra dkk., 2024).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk. (2024), meskipun implementasi kebijakan MPP di Rembang telah berjalan dengan lancar, terdapat beberapa kendala yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan, seperti keterbatasan anggaran dan kurangnya sarana serta prasarana yang memadai. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang, Budiyo, meskipun jumlah pengunjung telah melampaui target awal, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan agar dapat memenuhi harapan masyarakat (Mifta, 2023).

Penggunaan kuesioner kepuasan setelah pelayanan menjadi salah satu metode untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan. Namun, hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Perlu adanya upaya sinergis antara berbagai instansi untuk meningkatkan komunikasi dan transparansi dalam pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun Mal Pelayanan Publik telah memberikan kemudahan akses layanan publik, masih ada tantangan dalam hal penyampaian informasi dan penanganan keluhan yang efektif (Fitrianto & M. Abdi, 2023). Perlu adanya upaya sinergis antara berbagai instansi untuk meningkatkan komunikasi dan transparansi dalam

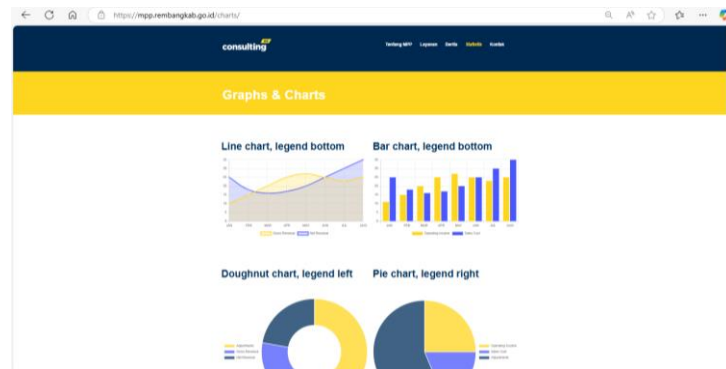
pelayanan publik. Dengan demikian, Mal Pelayanan Publik tidak sebatas hanya sebagai tempat pelayanan, akan tetapi juga sebagai pusat informasi yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah serta iklim investasi di Kabupaten Rembang.

Meskipun Mal Pelayanan Publik dirancang untuk menyederhanakan proses layanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi, kenyataannya sering kali prosedur yang ada tidak sejalan dengan harapan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompleksitas dalam pengajuan izin dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan pengguna layanan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat dan potensi investasi di daerah tersebut (Fitrianto & M. Abdi, 2023). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat, banyak pengguna yang melaporkan bahwa waktu tunggu yang lama dan kurangnya kejelasan dalam prosedur pengajuan izin menjadi kendala utama.

Meskipun Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang telah berhasil menarik lebih dari 55.000 pengunjung dalam tahun pertamanya, tantangan dalam hal kecepatan dan kemudahan layanan tetap menjadi perhatian utama. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah daerah untuk mengevaluasi, memperbaiki, dan melakukan pemeliharaan *website* resmi secara rutin. Upaya ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta menarik lebih banyak minat dan kualitas pelayanan yang layak baik dari segi *online* maupun *offline*.

Gambar 1. 1.

Diagram Statistik MPP Kabupaten Rembang yang Belum Diperbarui



Sumber: <https://mpp.rembangkab.go.id/> (diakses pada 7 November 2024)

Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah rekapitulasi statistik yang ditampilkan dalam bentuk diagram pada website resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Diagram yang disajikan belum mampu menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat. Konteks yang tidak jelas mengenai tujuan penyajian data, sumber informasi, serta keterkaitan antara statistik yang ditampilkan dengan layanan publik mengakibatkan data yang ada tidak dapat dipahami dan diinterpretasikan.

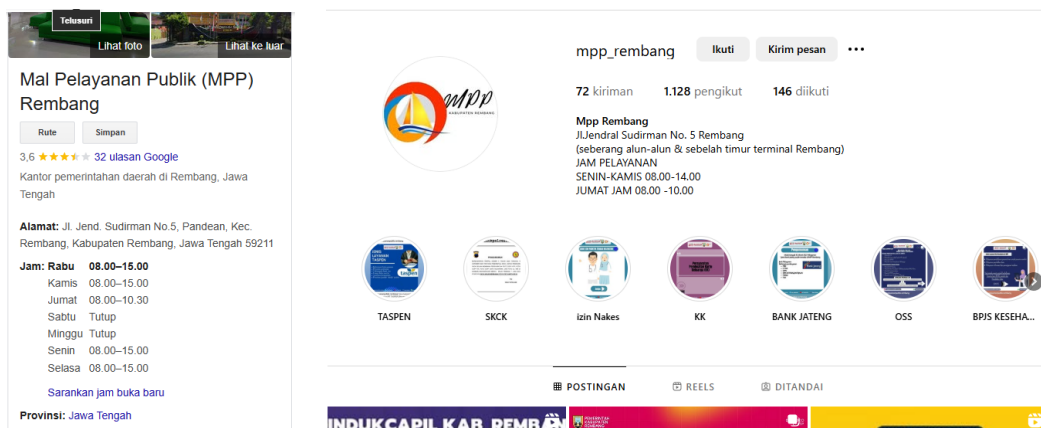
Selain itu, minimnya keterangan mengenai parameter yang digunakan, periode pengambilan data, serta makna dari angka-angka yang tercantum semakin memperumit pemahaman masyarakat. Hal ini menyebabkan data yang seharusnya menjadi bahan evaluasi dan informasi bagi masyarakat justru kehilangan fungsinya. Tanpa adanya kejelasan dalam penyajian statistik, transparansi layanan publik yang diharapkan melalui *website* tersebut menjadi kurang optimal. Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penyampaian informasi melalui

website resmi dan sejauh mana masyarakat dapat memanfaatkan data yang disajikan.

Dalam era digital, keberadaan informasi yang akurat dan konsisten sangat penting bagi efektivitas pelayanan publik. Namun, dalam kasus Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang, terdapat perbedaan jam operasional yang tercantum di platform informasi digital. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Informasi yang tertera di *Google* sebagai platform yang sering diakses oleh masyarakat menyebutkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang beroperasi pada hari Senin-Kamis pukul 08.00-15.00 dan Jumat pukul 08.00-11.30. Sementara itu, akun Instagram resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang mencantumkan jam layanan yang berbeda, yaitu Senin-Kamis pukul 08.00-14.00 dan Jumat pukul 08.00-10.00.

Gambar 1. 2.

Perbedaan Informasi Jam Operasional MPP Kabupaten Rembang



Sumber: google.com (diakses pada 7 November 2024)

Ketidaksesuaian ini dapat menyebabkan berbagai permasalahan, seperti masyarakat yang datang ke MPP Rembang di luar jam layanan yang sebenarnya karena mengacu pada informasi yang kurang akurat. Hal ini dapat menimbulkan

ketidaknyamanan, baik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan maupun bagi petugas yang bertanggung jawab dalam operasional harian. Selain itu, inkonsistensi informasi ini juga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam hal transparansi dan profesionalisme penyelenggara pelayanan publik. Keberagaman sumber informasi yang tidak seragam juga menunjukkan kurangnya koordinasi dalam manajemen komunikasi dan pembaruan data di berbagai platform digital. Dalam kondisi di mana masyarakat semakin mengandalkan informasi daring untuk mendapatkan layanan, ketidaktepatan penyampaian informasi semacam ini dapat menjadi hambatan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang hingga saat ini belum memiliki sistem antrian online. Berbeda halnya dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati yang telah memiliki sistem antrian online yang selangkah lebih maju. Ketiadaan sistem ini menjadi kendala yang cukup signifikan, di mana masyarakat harus menghadapi waktu tunggu yang lebih lama untuk mengakses layanan secara konvensional. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kelancaran proses pelayanan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan publik terhadap layanan jasa yang diberikan. Meningkatnya jumlah pengguna layanan setiap tahun, sistem antrian online menjadi solusi praktis yang diharapkan mampu meminimalisir waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Gambar 1. 3.

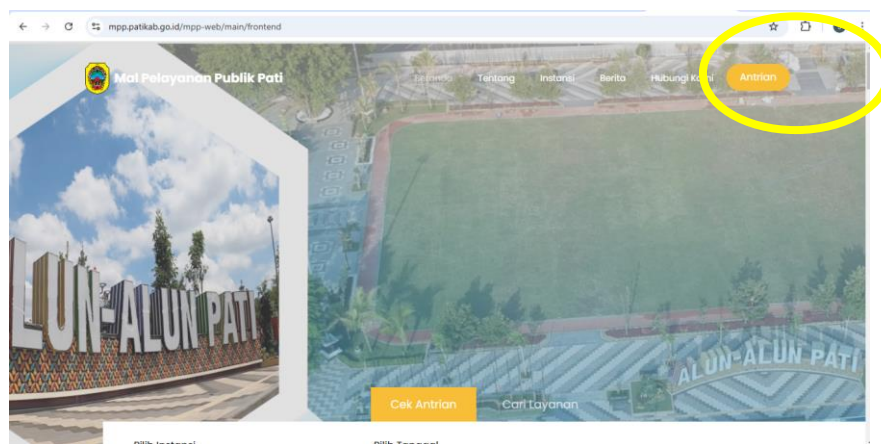
Website Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Belum Memiliki Sistem
Antrian Online



Sumber: <https://mpp.rembangkab.go.id/> (diakses pada 7 November 2024)

Gambar 1. 4.

Website Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati yang Telah Memiliki Sistem
Antrian Online



Sumber: <https://mpp.patikab.go.id/mpp-web/main/frontend> (diakses pada 7 November 2024)

Salah satu faktor yang menghambat pengadaan aplikasi antrian online adalah keterbatasan anggaran. Dalam perencanaan anggaran tahun 2023 untuk

rencana pengadaan sistem antrian online, alokasi dana yang tersedia dinilai belum mencukupi untuk pembelian aplikasi sehingga implementasi sistem harus tertunda. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam perencanaan anggaran yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan teknologi informasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Mengingat urgensi sistem antrian *online* untuk memperbaiki kualitas pelayanan, diperlukan upaya strategis, baik dalam bentuk penganggaran tambahan maupun kerja sama dengan pihak ketiga, agar keberadaan sistem ini dapat segera direalisasikan dan pelayanan publik di Kabupaten Rembang dapat berjalan optimal serta sesuai harapan masyarakat karena semakin ramainya masyarakat yang mendatangi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

Gambar 1. 5.

Masih Kurangnya Alur Prosedur Pelayanan di Setiap Gerai Layanan MPP
Rembang



Sumber: dokumentasi peneliti, 2024.

Di samping masalah antrian, banyak masyarakat yang belum memahami alur prosedur pelayanan di MPP Kabupaten Rembang. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan ini mengakibatkan kesulitan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk. (2024)

mengungkap bahwa meskipun akses layanan di Mal Pelayanan Publik terbilang mudah, ketidakpahaman masyarakat tentang alur prosedur tetap menjadi hambatan utama dalam optimalisasi pelayanan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya sosialisasi dan edukasi bagi masyarakat agar layanan publik dapat dimanfaatkan dengan lebih baik. Berkaitan dengan hal ini, survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pelayanan mencapai 82,49%, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek komunikasi dan informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Tabel 1. 1.

Jumlah Pengunjung dan Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang

Tahun	Bulan	Jumlah Pengunjung dan Layanan
2022	November – Desember	4.456
2023	Januari – Desember	56.271
2024	Januari – Oktober	46.740

Sumber: Arsip Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Tahun 2024

Berdasarkan data terkait jumlah pengunjung dan kategori layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang, dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Pada dua bulan pertama beroperasi, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang melayani 4.456 pengunjung. Jumlah ini mencerminkan antusiasme awal masyarakat dalam memanfaatkan layanan terpadu yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, meskipun angka tersebut belum dapat sepenuhnya mewakili tren kunjungan tahunan. Peningkatan jumlah pengunjung dari waktu ke waktu mengindikasikan semakin tingginya ketergantungan dan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang

yang sejalan dengan upaya pemerintah dalam menyediakan kemudahan akses layanan publik.

Pada tahun 2023, jumlah pengunjung melonjak signifikan menjadi 56.271 sepanjang tahun. Jika dibandingkan dengan dua bulan terakhir tahun 2022, terjadi peningkatan yang sangat signifikan. Peningkatan ini mengindikasikan penerimaan masyarakat yang tinggi terhadap keberadaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dan meningkatnya kebutuhan layanan terpadu dengan rata-rata sekitar 4.689 pengunjung per bulan.

Dalam sepuluh bulan pertama tahun 2024, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Rembang telah melayani 46.740 pengunjung. Meskipun belum mencapai angka tahunan penuh, jika tren ini berlanjut diperkirakan jumlah pengunjung hingga Desember bisa mencapai sekitar 56.000–58.000. Jumlah ini akan mendekati atau sedikit melebihi total tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan stabilitas permintaan masyarakat terhadap layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, meskipun laju pertumbuhannya mulai melambat dibanding lonjakan besar dari tahun 2022 ke 2023 jika dilihat dari rata-rata pengunjung setiap bulannya.

Total pengunjung dan layanan dari 4.456 dalam dua bulan menjadi 56.271 dalam setahun penuh, Partisipasi masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Rembang mengalami jumlah lonjakan yang sangat besar, lebih dari 12 kali lipat. Ini kemungkinan besar disebabkan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat tentang layanan yang terpusat di satu lokasi, serta faktor kemudahan yang ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik. Selain itu, dari tahun 2023 ke 2024, terdapat tanda-tanda stabilisasi pengguna layanan dengan jumlah pengunjung yang mungkin tidak jauh

berbeda dari tahun sebelumnya. Meskipun ini menunjukkan permintaan yang stabil, laju pertumbuhan pengunjung mulai mendatar, yang dapat mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat yang membutuhkan layanan telah beradaptasi dengan keberadaan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Rembang bertekad memberikan layanan yang cepat dan tanggap dengan menyelesaikan proses pelayanan dalam satu hari. Langkah ini memiliki tujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat akan akses layanan yang praktis dan tepat waktu. Namun, meskipun banyak layanan yang berhasil diselesaikan dalam waktu sehari, masih terdapat beberapa kasus keterlambatan yang tercatat dalam data perizinan terbit sesuai SP SOP sampai dengan Triwulan III DPMPTSP Kabupaten Rembang tahun 2024. Sebanyak 30 surat izin praktik tenaga kesehatan (nakes) mengalami keterlambatan penyelesaian penerbitan. Selain itu, layanan PKKPR Non Berusaha masih berada dalam proses penyelesaian hingga saat ini karena membutuhkan waktu sekitar 5-10 hari kerja untuk penyelesaiannya, tergantung pada kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan oleh pemohon dan jumlah permohonan yang sedang diproses.

Tabel 1. 2.

Data Perizinan Terbit Sesuai SP SOP sampai dengan Triwulan III DPMPTSP

Kabupaten Rembang Tahun 2024

No	Sektor	Izin Masuk	Izin Terbit	Selesai Tidak Terlambat	Selesai Terlambat	Dalam Proses	Ditolak
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	OSS RBA	4.742	4.742	4.742	0	0	0
2.	Izin Operasional TK/PAUD/KB	6	6	3	3	0	0

No	Sektor	Izin Masuk	Izin Terbit	Selesai Tidak Terlambat	Selesai Terlambat	Dalam Proses	Ditolak
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
3.	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	3	3	2	1	0	0
4.	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal	2	2	1	1	0	0
5.	Izin Operasional Penitipan Anak	1	1	1	0	0	0
6.	Surat Keterangan Penelitian	1	1	1	0	0	0
7.	Surat Izin Praktik Nakes	687	687	657	30	0	0
8.	Izin Usaha Toko Swalayan atau Moderen	1	1	1	0	0	0
9.	Izin Trayek	8	8	8	0	0	0
10.	Izin Kubur	23	23	23	0	0	0
11.	Izin Penempatan Reklame	46	46	46	0	0	0
12.	Izin Pergelaran Fiber Optik	1	1	1	0	0	0
13.	PBG	57	57	57	0	0	0
14.	SLF	20	20	20	0	0	0
15.	PKKPR Non Berusaha	113	55	55	0	58	0
16.	Informasi Tata Ruang	164	164	164	0	0	0
17.	UKL-UPL, Izin limbah B3	0	0	0	0	0	0
18.	SPPL Nonberusaha	9	9	9	0	0	0
20.	Konsultasi dan Informasi	898	898	898	0	0	0
21.	Legalisir	344	344	344	0	0	0
22.	Surat Keterangan	26	26	26	0	0	0
23.	Pencabutan Izin	18	18	18	0	0	0
24.	Cetak Ulang Izin	0	0	0	0	0	0
25.	Pelayanan Pengaduan	7	7	7	0	0	0
26.	Kartu Pengawas	17	17	17	0	0	0
TOTAL		7.194	7.136	7.101	35	58	0

Sumber: Arsip Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang Tahun 2024

Adanya beberapa keterlambatan ini menunjukkan adanya tantangan dalam manajemen waktu dan kapasitas layanan yang perlu terus diperbaiki. Meskipun adanya Mal Pelayanan Publik sebagai suatu cara mempersingkat pelayanan dalam

memfasilitasi kebutuhan layanan publik, hal ini mengisyaratkan bahwa masih terdapat tantangan terkait kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan minat masyarakat, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang perlu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat terus memenuhi harapan masyarakat dan menjaga relevansi di tengah kebutuhan layanan yang terus berkembang.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan (Fitrianto & M. Abdi, 2023). Namun, masih terdapat bukti bahwa petugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang sering kali kurang memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi, yang berdampak pada kegagalan proses pelayanan. Studi dalam jurnal pelayanan publik menyebutkan bahwa kemampuan teknis petugas dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi, seperti belum bisa mengembangkan aplikasi antrean secara mandiri dan pengelolaan data elektronik yang masih rendah menyebabkan lambatnya pelayanan serta kesalahan input data yang merugikan masyarakat. Situasi ini memperjelas pentingnya peningkatan pelatihan bagi petugas agar mereka mampu memanfaatkan teknologi dengan baik untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam konteks ini, penting untuk mempertimbangkan bagaimana Mal Pelayanan Publik dapat berfungsi lebih optimal sebagai pusat layanan terpadu yang tidak hanya mempermudah akses bagi masyarakat, tetapi juga menciptakan suasana yang mendukung percepatan pelayanan publik. Dengan menyatukan berbagai layanan dari berbagai instansi pemerintah di satu lokasi, Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan manfaat lebih bagi pelaku usaha serta meningkatkan

daya saing daerah. Namun, kualitas layanan dan performa pegawai di Mal Pelayanan Publik tetap menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Salah satu cara yang diusulkan adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik, mengingat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap citra pemerintah daerah.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawainya, serta dapat dijadikan referensi bagi daerah lain dalam upaya peningkatan pelayanan dan kinerja di Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan berbagai fenomena tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut yang diuraikan dalam bentuk skripsi berjudul, “Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui *Importance Performance Analysis* di Kabupaten Rembang”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Rekapitulasi statistik berupa diagram yang tercantum di website resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang tidak jelas penggunaannya.
2. Informasi jam operasional yang berbeda-beda.

3. Belum adanya sistem antrian online di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.
4. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.
5. Masih adanya petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang yang sering kali kurang terampil dalam menggunakan teknologi digital.

1.3. Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini difokuskan pada isu-isu yang terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang secara langsung mempengaruhi mutu pelayanan dengan rumusan:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.6.1. Kegunaan Teoritis

Harapan dari penelitian ini adalah mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya terkait dengan kepuasan masyarakat. Studi ini dimaksudkan untuk menambah keragaman perspektif dalam kajian literatur seputar pelayanan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut yang membahas upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di sektor pemerintahan, khususnya pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.6.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Melalui proses penelitian ini, peneliti dapat mengasah keterampilan dan meningkatkan kecakapan penelitian. Peneliti dapat mempraktikkan ilmu yang peneliti peroleh dari kegiatan pembelajaran selama perkuliahan dan terlibat langsung dalam proses pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan, sehingga peneliti dapat mengasah keterampilan metodologis dan analitis yang penting untuk mengembangkan pola pikir yang baik.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi evaluatif yang komprehensif mengenai kinerja Mal Pelayanan Publik, yang selanjutnya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai secara maksimal.

1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.7.1. Penelitian Terdahulu

Sebagai upaya untuk mengembangkan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa penelitian sebelumnya dengan tujuan memperkaya keragaman teori dalam penelitian ini. Peneliti melakukan studi literatur penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan untuk menganalisis aspek-aspek yang relevan guna memperluas referensi dalam mendalami topik penelitian. Penelitian ini mengacu pada berbagai karya akademis sebelumnya, yang meliputi:

Tabel 1. 3.

Penelitian Terdahulu

No.	Judul Artikel	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kereta Api <i>Priority</i> (Jakarta-Surabaya) Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> Peneliti: Fikri Mohamad Rizaldi, Gugum Gumilang Wirakanda, Dematria Pringgabayu. (2024). Jurnal: <i>JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan</i>	Variabel X1: kinerja Variabel X2: harapan	Deskriptif Kuantitatif dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Menurut Rizaldi dkk. (2024), penelitian mereka menemukan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan KAI Wisata <i>Priority</i> (rute Jakarta-Surabaya), khususnya terkait fasilitas, keamanan, kenyamanan, serta kebebasan untuk memberikan kritik dan saran. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan. Hasil temuan ini dapat menjadi acuan bagi PT Kereta Api Pariwisata untuk

No.	Judul Artikel	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Akuntansi</i> , 8(2), 1716-1723.			meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat citra merek di industri perkeretaapian berbasis pariwisata.
2.	Penggunaan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti Peneliti: Nidya Wisudawati, Muhammad Ghazi Irfani, Merisha Hastarina, Budi Santoso. (2023) Jurnal: <i>Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri</i>, 8(1), 32-39.	Variabel X1: kinerja Variabel X2: ekspektasi	Deskriptif kuantitatif dan kualitatif	Menurut hasil penelitian Wisudmawati dkk. (2023), Hasil perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa 91% atribut kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan, namun masih ada 9% yang belum terpenuhi. Berdasarkan analisis metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), terdapat 8 atribut di kuadran 1 yang dianggap penting tetapi belum memuaskan pelanggan. Atribut ini meliputi kenyamanan ruang tunggu, kesiapan dan kesabaran petugas, ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, standar pelayanan, prosedur yang sederhana, dan kejujuran petugas.
3.	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal	Variabel: Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yana dkk. (2020), hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan IMB di

No.	Judul Artikel	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
	dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar Peneliti: Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Sutarja, dan Putu Lissa Ambarawangi. (2020). Jurnal: <i>Jurnal Spektran</i>, 8(1). 45-53-			Dinas PTSP Kota Denpasar masih rendah. Ada tujuh indikator prioritas yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu, kejelasan tanggung jawab, dan kedisiplinan pegawai. Upaya perbaikan meliputi penambahan fasilitas, pemeriksaan berkas, pelatihan pegawai, serta penerapan sanksi tegas.
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Peneliti : Eko Agus Santoso, Aris Tri Haryanto, dan Herning Suryo Sarjono. (2022). Jurnal : <i>Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i>, 22(1), 1-11.	Variabel X1: Kualitas pelayanan. Variabel X2: Kinerja pegawai. Variabel Y: Kepuasan masyarakat.	Kuantitatif	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dkk. (2020), ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
5.	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	Variabel X1: Kualitas pelayanan. Variabel X2: Kinerja pegawai.	Kuantitatif	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pramulaso (2020), hasilnya menunjukkan bahwa secara individual maupun bersamaan,

No.	Judul Artikel	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
	Kementerian Ketenagakerjaan Peneliti: Eigis Yani Pramulaso. (2020). Jurnal: Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika, 16(1), 68-74.	Variabel Y: Kepuasan masyarakat.		kualitas pelayanan maupun kinerja pegawai memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di unit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan.
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. Peneliti: Muhammad Rifki Kusuma, Nurul Akramiah, Muhammad Tahajuddi Ghifary. (2024). Jurnal: <i>Juremi: Jurnal Riset Ekonomi</i>, 4(1), 331-340.	Variabel X1: Kualitas pelayanan. Variabel X2: Fasilitas. Variabel Y: Kepuasan pelanggan.	Kuantitatif	Menurut penelitian Kusuma dkk. (2024), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas, apabila dianalisis secara bersamaan, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Naufal Alghifary, S.H., M.Kn.
7.	Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Sulawesi Selatan Peneliti: Muh Fauzan Rizaldy	Variabel X1: Motivasi kerja. Variabel X2: Pelatihan. Variabel Y: Kinerja karyawan.	Kuantitatif	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yusuf & Susanto (2024), hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan pelatihan yang diterapkan secara bersamaan

No.	Judul Artikel	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
	Yusuf, Andi Heru Susanto. (2024). Jurnal: <i>Jurnal Manajemen Riset Inovasi</i> , 2(3), 222-240.			memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan.
8.	<i>One Stop Shop Practice and Public Service Delivery: Effect of Citizen Participation Practice on Public Services Delivery</i> Peneliti: Daniel Absalom Otwoma, Dr. Gladys Rotich, Dr. Kephass Ombui, Dr. Wilfred Muhongo Buyema Jurnal: <i>International Journal of Recent Research in Thesis and Dissertation (IJRRTD)</i> , 2(2), 40-64.	Variabel X: Partisipasi masyarakat. Variabel Y: Kualitas pelayanan publik.	Penelitian eksplanatori kuantitatif	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Otwoma dkk. (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Praktik-praktik ini perlu dipupuk secara positif agar masyarakat dapat menikmati layanan pemerintah dengan mudah.
9.	<i>The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia</i> Peneliti: Osarodion Ogiemwonyi, Amran Harun, Abdul Rahman, Mohammad Nurul	Variabel X: Kualitas pelayanan. Variabel Y: Kepuasan pelanggan.		Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ogiemwonyi dkk. (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan hypermarket di Malaysia. Tingkat kepuasan yang tinggi akan berpengaruh pada tingkat loyalitas mereka dan hal ini akan meningkatkan

No.	Judul Artikel	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
	Alam, dan Nawzad Majeed Hamawandy. (2020). Jurnal: <i>International Journal of Psychosocial Rehabilitation</i>, 24(5), 2062-2071.			niat beli ulang. Tangibility dan reliability terlihat paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam model tersebut.
10.	<i>Information Service Activities on the Public Satisfaction Levels in the Public Service Mall of Palopo City</i> Penulis: Nila Mulia Sari. (2021). Jurnal: <i>Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance</i>, 13(2), 219-229.	Variabel X: Pelayanan informasi. Variabel Y: Kepuasan masyarakat.	Deskriptif Kuantitatif	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik DPMPTS Kota Palopo membuat masyarakat merasa puas melalui indikator; (1), Membangun sistem informasi (2), Membuat daftar informasi (3), Menyediakan sarana dan prasarana (4), Layanan pengaduan informasi. pengaduan informasi (4), Pelayanan pengaduan informasi.

Sumber: Diolah peneliti dari berbagai sumber jurnal.

Perbedaan utama dari penelitian ini terletak pada pemilihan studi kasus, di mana peneliti berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam tentang pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Peneliti memilih Mal Pelayanan

Publik Kabupaten Rembang karena tempat ini merupakan pusat pelayanan terpadu satu pintu yang menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik ini menjadi titik layanan penting bagi masyarakat Kabupaten Rembang karena mengintegrasikan berbagai jenis Layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan, perusahaan milik negara, dan organisasi komersial. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien, serta mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Penelitian ini memperlihatkan keselarasan dengan kajian sebelumnya pada tema pokok kualitas pelayanan. Kebaruan penelitian direpresentasikan melalui metode yang digunakan dan teknik analisis data lebih komprehensif dalam menganalisis data secara mendalam. Dimana penelitian ini mengkaji secara kualitatif antara kinerja layanan dan harapan masyarakat dari kualitas layanan publik yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang melalui analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai metode pengolahan data yang relevan.

1.7.2. Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Dimock dalam Rodiyah dkk. (2021, hlm. 11–12), merupakan cabang ilmu yang lebih luas dari administrasi umum. Ilmu ini mencakup berbagai organisasi, mulai dari keluarga hingga organisasi internasional seperti Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB). Administrasi publik memainkan peran penting dalam merumuskan kebijakan negara karena termasuk dalam ranah ilmu politik. Oleh karena itu, dua prasyarat utama untuk mempelajari administrasi publik

adalah penguasaan ilmu administrasi umum dan pemahaman bahwa banyak permasalahan administrasi publik berakar dari politik.

Dalam perspektif Martin yang dikemukakan Widanti (2022, hlm. 21), administrasi publik dianggap sebagai penggerak utama yang menentukan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintahan suatu negara. Sementara itu, Graham Sumner, yang menganut paham Darwinisme di Amerika Serikat, menjelaskan bagaimana administrasi publik yang buruk dapat merusak sistem pemerintahan negara. Weyl pun sependapat, menyatakan bahwa pemerintah yang menerapkan administrasi publik dengan gaya demokrasi bayangan hanya akan menyengsarakan rakyat. Di sisi lain, Cleveland menekankan peran krusial administrasi publik dalam memberdayakan masyarakat dan memperkuat demokrasi.

Administrasi publik tidak hanya sekadar melayani publik, tetapi juga menjalankan kebijakan yang dibuat oleh pihak lain (Hughes dalam Widanti, 2022). Pada era modern, peran pemerintah harus berfokus pada pelayanan masyarakat untuk mencapai tata kelola yang demokratis (Rondinelli dalam Widanti, 2022). Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan secara efektif melalui berbagai strategi, antara seperti pengembangan inovasi, penerapan prinsip tata kelola yang baik, penguatan institusi publik, partisipasi aktif masyarakat, pengembangan kemampuan, desentralisasi layanan publik, pemberdayaan masyarakat, serta kerja sama antara sektor publik dan swasta. Singkatnya, administrasi publik berperan dalam memastikan kelancaran fungsi dan efektivitas organisasi publik dalam melayani masyarakat dan mencapai sasaran kolektif. Kajian administrasi publik meliputi departemen, dinas, dan lembaga pemerintah lainnya di berbagai tingkatan,

mulai dari level desa hingga level pusat. Cakupannya mencakup birokrasi dalam pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik, administrasi pembangunan, tata kelola daerah, dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (Panjaitan & Pardede, 2021).

1.7.3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki jangkauan yang mencakup berbagai aspek dan terus berkembang seiring dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat yang selalu berubah. Untuk memahami ruang lingkupnya, kita dapat mengamati berbagai jenis institusi yang dimiliki oleh suatu negara, baik yang bersifat departemen maupun non-departemen. Seperti yang dikatakan Chandler dan Plano (dalam Rodiyah dkk., 2021, hlm. 41), Semakin kompleks permasalahan yang dihadapi oleh kehidupan manusia, semakin rumit pula tugas yang harus dijalankan oleh pemerintah atau administrasi publik.

Administrasi publik yang efektif memerlukan pemahaman menyeluruh dari berbagai aspeknya dengan menelaah enam dimensi strategis. Masing-masing dimensi saling terkait dan berkontribusi pada keberhasilan penyelenggaraan administrasi publik yang baik dapat diidentifikasi melalui unsur-unsur berikut:

1. Dimensi kebijakan, dapat dikatakan sebagai siklus dinamis yang berfungsi untuk menentukan tujuan dan cara terbaik untuk mencapainya. Siklus ini terdiri dari beberapa tahap, seperti identifikasi masalah, analisis, formulasi kebijakan, implementasi, dan evaluasi. Setiap tahap saling terkait dan berkontribusi pada pencapaian tujuan kebijakan secara efektif.

2. Dimensi struktur organisasi, merupakan fondasi struktur organisasi yang mencakup penataan unit kerja dan distribusi tanggung jawab dalam rangka mencapai target yang sudah direncanakan. Hal ini mencakup pengaturan unit-unit internal organisasi, pendistribusi tugas, tanggung jawab, dan kewenangan. yang dimiliki oleh setiap unit. Struktur organisasi yang efektif dapat membantu organisasi mencapai tujuannya dengan lebih efisien dan efektif.
3. Dimensi manajemen, merujuk pada proses mewujudkan serangkaian program yang disusun guna meraih target organisasi yang telah dicanangkan. Hal ini dilakukan dengan menerapkan standar administrasi yang efektif dan efisien. Dengan kata lain, dimensi manajemen menjamin setiap tahapan yang sudah dirumuskan bisa diimplementasikan secara efektif dan menghasilkan capaian maksimal.
4. Dimensi etika, berperan sebagai arah moral bagi administrator sehingga mereka memiliki kemampuan untuk membedakan tindakan yang sesuai dan menyimpang ketika mengerjakan tugas-tugasnya. Dengan berpegang teguh pada nilai-nilai etika, administrator dapat mengambil keputusan yang bertanggung jawab dan adil, serta menghindari tindakan yang dapat merugikan publik atau organisasi.
5. Dimensi lingkungan, merupakan elemen penting yang menyelimuti dan memengaruhi seluruh dimensi lainnya. Suasana atau kondisi sekitar ini memiliki pengaruh signifikan terhadap berbagai aspek dalam kehidupan, mulai dari individu, organisasi, hingga masyarakat secara keseluruhan.

6. Dimensi akuntabilitas kinerja, merupakan aspek penting dalam dunia administrasi publik, dimana seorang administrator yang kompeten dan bermoral serta harus Bertanggung jawab terhadap setiap tindakan dan keputusan yang diambilnya kepada publik. Akuntabilitas ini diwujudkan melalui kinerja yang nyata dalam melayani masyarakat. Dimensi ini menjadi indikator nyata dari keberadaan dan peran pemerintah dalam melaksanakan administrasi publik di suatu negara.

1.7.4. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan kerangka berpikir fundamental yang mendasari suatu ilmu pengetahuan. Inu Kencana dalam Rodiyah dkk., (2021, hlm. 25) menjelaskan bahwa paradigma merupakan pola pikir yang tercermin dalam sifat ilmu pengetahuan yang bersifat dinamis dan terus berkembang, melainkan dapat berubah dan diterima secara universal seiring waktu. Hal ini terlihat jelas dalam perkembangan administrasi publik sebagai ilmu sosial. Teori dan paradigmanya terus menerus berkembang, tercermin dalam kerangka pemikiran, analisis, arah pemikiran, dan metode yang diterapkan.

Menurut Thomas S. Kuhn dalam Rodiyah dkk., (2021, hlm. 25), paradigma merupakan pandangan yang diterima oleh kalangan ilmiah pada waktu tertentu. Paradigma ini mencakup nilai, metode, dan prinsip-prinsip dasar, serta pendekatan dalam menyelesaikan masalah. Nicholas Henry dalam Rodiyah dkk., (2021, hlm. 25) menambahkan bahwa paradigma administrasi publik sangatlah penting karena membantu memahami posisi dan perkembangan bidang ini. Setiap paradigma memiliki karakteristik, lokasi, dan fokus yang berbeda-beda. Lokus administrasi

publik umumnya berada pada birokrasi pemerintahan, sedangkan fokusnya terus berkembang seiring dengan evolusi paradigma. Berikut adalah lima paradigma administrasi publik menurut Nicholas Henry.

a. Paradigma I (Dikotomi Politik/Administrasi 1900-1926)

Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900 – 1926) didasari oleh karya Frank J. Goodnow dan Leonard D. White dalam buku "*Politics and Administration*". Paradigma ini memandang politik dan administrasi sebagai dua fungsi terpisah dalam pemerintahan. Fungsi politik, yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan, dipandang sebagai ranah para politisi, sedangkan fungsi administrasi, yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan, dipandang sebagai ranah para birokrat. Pemisahan ini didasarkan pada prinsip "pemisahan kekuasaan". Paradigma ini menekankan pada efisiensi dan efektivitas administrasi publik, dengan memisahkannya dari pengaruh politik. Paradigma ini mendominasi pemikiran administrasi publik di awal abad ke-20, namun kemudian dikritik karena dianggap terlalu menyederhanakan kompleksitas hubungan antara politik dan administrasi.

Paradigma I menunjukkan pemisahan yang jelas antara politik dan administrasi yang diperkuat dengan hubungan antara keduanya. Pada dasarnya, paradigma ini memisahkan tugas politik sebagai pembuat kebijakan dan pengungkap wewenang negara yang dipegang oleh lembaga legislatif dan yudikatif. Sementara itu, administrasi berfungsi sebagai pihak yang menjalankan kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga eksekutif. Fokus utama dari paradigma

ini lebih fokus pada struktur birokrasi pemerintahan, meskipun tujuan utamanya belum terlalu jelas.

Paradigma I memisahkan ranah politik dan administrasi, dengan birokrasi sebagai pihak yang hanya menjalankan kebijakan tanpa terlibat dalam perumusannya. Paradigma I dalam administrasi negara menitikberatkan pada pemisahan tegas antara fungsi dalam bidang politik dan administrasi. Fungsi di bidang politik, dipegang oleh lembaga legislatif dan yudikatif, bertugas merumuskan kebijakan dan mengekspresikan kehendak negara. Di sisi lain, fungsi administratif, dijalankan oleh lembaga eksekutif, fokus pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Paradigma ini menekankan pada peran birokrasi sebagai pelaksana, namun belum begitu memperhatikan fokus dan arah kebijakan.

b. Paradigma II (Prinsip-prinsip Administrasi Negara 1927-1937)

Pada tahun 1927, W.F. Willoughby menerbitkan buku pentingnya "*Principles of Public Administration*", menandai era baru dalam bidang ini. Buku ini memperkenalkan keyakinan bahwa administrasi publik memiliki prinsip-prinsip universal yang dapat dipelajari dan diterapkan oleh para pegawai negeri untuk meningkatkan keahlian mereka. Era ini yang berlangsung hingga tahun 1940-an, menyaksikan kejayaan administrasi publik, di mana para pakar di bidang ini dihargai oleh kalangan industri dan pemerintah. Fokus utama pada masa ini adalah pengembangan dan penerapan prinsip-prinsip administrasi yang luas dan universal, dengan pemahaman bahwa prinsip-prinsip ini dapat diimplementasikan di mana pun administrasi berlangsung.

Prinsip-prinsip administrasi yang universal dan berlaku di berbagai situasi, terlepas dari budaya, fungsi, lingkungan, atau misi, memiliki potensi untuk diterapkan secara sukses di mana pun. Prinsip-prinsip administrasi bersifat umum dan dapat diimplementasikan di mana saja, baik dalam organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah. Hal ini dikarenakan prinsip-prinsip tersebut tidak terikat pada budaya, lingkungan, tujuan, atau jenis organisasi tertentu. Meskipun terdapat variasi dalam penerapannya di berbagai organisasi, prinsip-prinsip fundamental administrasi tetaplah sama dan menjadi landasan bagi kelancaran operasi dan pencapaian tujuan organisasi.

c. Paradigma III (Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik 1950-1970)

Pada periode ini, kritik dan pemikiran baru mendorong administrasi publik untuk kembali ke dasar-dasar ilmu politik. Akibatnya, perhatian administrasi publik kembali terfokus pada birokrasi pemerintahan, meskipun fokus tersebut menjadi lebih kabur. Paradigma ini mencoba untuk memeriksa keterkaitan antara administrasi publik dan ilmu politik, namun mengubah cara pandang serta definisi kedua disiplin tersebut. Pada dekade 1950-an, banyak tulisan dalam administrasi publik yang menekankan keterampilan teknis, namun kemiripan dengan ilmu politik menyebabkan karakteristik administrasi publik sebagai disiplin ilmu semakin kabur.

Paradigma ketiga administrasi publik diwarnai kritik tajam, terutama dari Herbert Simon. Pertama, Simon mengkritik dikotomi politik-administrasi yang dianggap tidak realistis. Kedua, dia mempertanyakan universalitas prinsip-prinsip administrasi. Kritik-kritik ini mendorong kemunduran administrasi

publik kembali ke ranah ilmu politik. Dampaknya, definisi lokus dipersempit menjadi birokrasi pemerintahan, dan fokusnya pun diubah. Periode ketiga dalam sejarah administrasi publik ini dapat dilihat sebagai usaha untuk memperkuat ikatan konseptual antara administrasi publik dan politik. Namun, usaha ini justru menghasilkan fokus yang sempit pada keterampilan teknis, alih-alih pemahaman yang lebih luas. Hal ini tercermin dalam literatur administrasi publik pada tahun 1950-an, yang sering kali menggabungkan administrasi publik dengan ilmu politik dan fokusnya pada birokrasi pemerintahan. Pendekatan ini menunjukkan keterbatasan periode ini dalam memahami kompleksitas administrasi publik dan hubungannya dengan politik.

d. Paradigma IV (Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi 1956 - 1970)

Paradigma III dan IV muncul bersamaan, menandakan pergeseran dalam pemikiran administrasi publik. Pergeseran dari Paradigma III ke Paradigma IV menunjukkan evolusi pemikiran dalam administrasi publik, dari fokus pada teori politik murni ke penekanan pada aplikasi praktis dan ilmu manajerial. Hal ini mencerminkan kebutuhan yang terus berkembang untuk administrasi publik yang efektif dan efisien untuk menghadapi berbagai tantangan dan kompleksitas di era modern. Paradigma III yang berfokus pada administrasi publik sebagai ilmu politik dikritik karena kurangnya fokus pada praktik. Sebagai tanggapan, Paradigma IV muncul, menekankan pada ilmu manajerial dan peran administrasi publik dalam teori politik. Paradigma IV ini membawa fokus baru pada

pengembangan hipotesis yang bersifat hierarkis dan kajian ilmu eksekutif, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proyek.

Bidang administrasi kini telah menjadi elemen penting dalam setiap organisasi, menjadi acuan yang diterima secara universal. Pada dekade 1960-an, pengembangan organisasi mulai berkembang sebagai cabang ilmu administrasi, menarik minat para akademisi di bidang administrasi publik. Namun, perbedaan pandangan tentang batasan antara "administrasi publik" dan "administrasi swasta", serta pemahaman tentang istilah publik dan administrasi publik itu sendiri, menimbulkan diskusi yang signifikan. Hal ini menyebabkan Worldview IV belum mampu mengatasi isu mengenai "lokus" administrasi publik. Oleh karena itu, penting bagi administrasi publik untuk melihat perspektif lain yang dapat menyatukan kepentingan dan fokus lokus tersebut.

e. Paradigma V (Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970 – 1990)).

Paradigma ke-5 administrasi publik masih diselimuti perdebatan mengenai fokus dan lokusnya. Pada tahap awal perkembangannya, ilmu administrasi publik belum mencapai status "ilmu administrasi publik yang murni". Meskipun begitu, pada fase ini, teori organisasi telah berkembang pesat dan dilengkapi dengan teknik-teknik terapan dalam ilmu manajemen. Herbert Simon dalam Rodiyah dkk., hlm. (2021, hlm. 29) mengusulkan dua aspek penting untuk pengembangan disiplin ilmu ini:

- i. Pengembangan ilmu murni administrasi publik, upaya ini bertujuan untuk membangun kerangka teori dan metodologi yang kokoh bagi administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang mandiri.
- ii. Penentuan kebijakan publik, administrasi publik juga harus berperan aktif selama proses perumusan dan implementasi kebijakan publik. Hal ini membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang proses politik, ekonomi, dan sosial yang mendasari kebijakan publik.

Kedua sudut pandang ini memiliki keterkaitan yang tidak bisa dipisahkan. Pengembangan ilmu murni administrasi publik akan memperkuat kemampuan para praktisi dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan publik yang efektif. Di sisi lain, keterlibatan dalam proses kebijakan publik akan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan memperkaya pengetahuan teoritis administrasi publik. Selama dua dekade terakhir, perkembangan teori organisasi semakin mengarah pada pemahaman yang lebih mendalam tentang cara dan alasan di balik cara kerja organisasi, anggotanya, serta pengambilan keputusan, daripada sekadar berfokus pada norma-norma ideal. Perubahan ini juga seiring dengan kemajuan dalam metode manajemen yang mengintegrasikan pemahaman teoritis dengan analisis organisasi. Di sisi lain, dalam administrasi negara, perkembangan terlihat dalam penyusunan kepentingan publik, urusan publik, dan kebijakan publik yang semakin relevan bagi para praktisi (administrator).

g. Paradigma *Governance* (1990 – Sekarang)

Paradigma keenam administrasi publik yang berpusat pada konsep *governance* menandakan evolusi penting dari paradigma sebelumnya yang berfokus pada *government*. Paradigma ini menekankan kolaborasi antar pemerintah (*government*), sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*) untuk mencapai stabilitas dan tata kelola yang efektif. Hal ini merupakan langkah maju menuju *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Paradigma ini mencerminkan perkembangan ilmu administrasi publik yang terus beradaptasi dengan dinamika zaman dengan mengedepankan kerjasama dan partisipasi multi pihak dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan akuntabel.

Perubahan fokus dari *government* ke *governance* ini menandakan pergeseran paradigma dalam administrasi publik. Paradigma lama memandang pemerintah sebagai satu-satunya aktor yang bertanggung jawab atas tata kelola. Sedangkan paradigma baru mengakui peran penting sektor swasta dan masyarakat madani dalam mencapai tujuan bersama. Kolaborasi antar pihak ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas tata kelola, serta mewujudkan *good governance*. Paradigma yang terus berkembang ini menjadi bukti bahwa ilmu administrasi publik mengalami kemajuan dan beradaptasi dengan kebutuhan zaman. Dengan mengedepankan kerjasama dan partisipasi multi pihak, diharapkan terwujud pemerintahan yang lebih optimal, bertanggung jawab, dan peka terhadap kebutuhan publik.

Administrasi Publik tidak bersifat statis, ia terus berevolusi seiring dengan kemajuan peradaban, pemikiran, dan dinamika masyarakat. Menurut Denhardt dan Denhardt, seperti yang dikutip Sabaruddin (dalam Malawat, 2022, hlm. 82), perkembangan ini dapat dikategorikan menjadi tiga paradigma besar:

1) Paradigma Administrasi Publik Klasik (*Old public Administration*) 1887-1987

Menurut Denhardt dan Denhardt yang dikutip Sabaruddin dalam Malawat, (2022, hlm. 82), evolusi *Old Public Administration* menghasilkan beberapa gagasan baru. Salah satunya adalah model rasional yang dikemukakan oleh Herbert A. Simon, yang menyoroti pengaruh kecenderungan individu dan kelompok dalam beragam aspek kehidupan manusia berdasarkan pemikiran rasionalitas. Simon memandang bahwa organisasi tidak hanya terpaku pada standar efisiensi tunggal. Akan tetapi, juga mempertimbangkan standar lainnya.

Kedua, *public choice* (pilihan publik), berupa suatu perspektif yang berlandaskan pada tiga anggapan utama:

- a) Manusia bertindak rasional dan memaksimalkan keuntungan.
- b) Pemerintah adalah aktor rasional yang bertindak atas kepentingan diri sendiri.
- c) Pasar berfungsi sebagai sistem yang efektif dalam mendistribusikan sumber daya.

Menurut Denhardt dan Denhardt dalam Malawat (2022, hlm. 89), paradigma Administrasi Publik Klasik (*Old Public Administration*) memiliki beberapa ciri khas, yaitu:

- a) Fokus pada pelayanan publik berarti pemerintah bertanggung jawab langsung dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga yang memiliki kewenangan untuk melaksanakannya.
- b) Keterkaitan kebijakan dan administrasi mengindikasikan bahwa keduanya bekerja bersama dalam merancang serta melaksanakan kebijakan untuk mewujudkan target politik yang telah ditentukan.
- c) Peran yang kurang signifikan dalam pembuatan kebijakan menunjukkan bahwa administrator publik lebih sedikit terlibat dalam merumuskan kebijakan dan lebih banyak berfokus pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditentukan oleh pejabat politik.
- d) Akuntabilitas kepada pejabat politik mengarah pada tanggung jawab administrator publik kepada pejabat atau birokrat politik dalam menjalankan tugas-tugas mereka.
- e) Tanggung jawab demokratis berarti administrasi negara memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab secara demokratis kepada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.
- f) Struktur organisasi hirarkis menggambarkan bahwa pelaksanaan program publik dilakukan melalui struktur organisasi yang memiliki tata kelola hierarki, dengan manajer puncak yang memiliki kewenangan penuh.

g) Fungsi-fungsi administratif mengacu pada peran administrator publik yang didefinisikan melalui tujuh fungsi utama, yakni penyusunan rencana, pengaturan organisasi, pengelolaan staf, pemberian arahan, pengoordinasian, pelaporan, dan pengelolaan anggaran.

Akibat dari karakteristik-karakteristik ini, perspektif Administrasi Publik Klasik cenderung menempatkan organisasi publik sebagai "kotak tertutup" yang minim interaksi dengan masyarakat dan pihak eksternal lainnya. Hal ini dikarenakan fokus utama pada efisiensi internal dan akuntabilitas kepada pejabat politik sehingga keterlibatan masyarakat dan pemerintahan dalam proses pengambilan keputusan dianggap kurang penting. Paradigma ini menjadi dominan dalam pemikiran administrasi publik pada awal abad ke-20, tetapi seiring berjalannya waktu dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat, paradigma ini mulai mendapat kritik dan digantikan dengan paradigma-paradigma baru yang lebih mengutamakan partisipasi publik, akuntabilitas, serta nilai-nilai demokrasi.

2) Paradigma New Public Management (Manajemen Publik Baru) 1990-2000

Kemunculan *New Public Management* (NPM) pada awal 1990 dipicu oleh kekurangan yang ada pada sistem birokrasi tradisional dalam kerangka administrasi publik konvensional. Paradigma *New Public Management* (NPM), seperti yang dijelaskan Dernhardt dan Dernhardt yang dijabarkan Sabaruddin dalam Malawat (2022, hlm. 89), mendorong para pemimpin dan manajer untuk menggali metode-metode baru yang inovatif dalam mencapai

hasil yang optimal, termasuk dengan menyerahkan fungsi-fungsi pemerintahan kepada sektor swasta. Walaupun tujuan utama dari *New Public Management* adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, keberhasilan, dan hasil kerja, pendekatan ini seringkali mengabaikan faktor keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomi yang diusung oleh *New Public Management* kadang-kadang berbenturan dengan prinsip demokrasi serta kepentingan masyarakat. Penerapan *New Public Management* dalam pengelolaan layanan publik dapat meningkatkan kinerja pelayanan, namun juga menimbulkan kekhawatiran bahwa hal ini justru lebih menguntungkan pihak-pihak yang sudah memiliki kekuasaan dan sumber daya, yang pada akhirnya dapat memperburuk kesenjangan dan ketidakadilan.

3) Paradigma New Public Service (Pelayanan Publik baru)

Pendapat mengenai *New Public Service* (NPS) yang diungkapkan oleh Dernhardt dan Dernhardt, seperti dijelaskan Sabaruddin dalam Malawat (2022, hlm. 89), mendasari pentingnya pengakuan dan peran krusial warga negara dalam pemerintahan demokratis. Penduduk suatu negara seharusnya tidak hanya dilihat sebagai individu yang mengejar kepentingan pribadi, melainkan juga sebagai pihak yang membawa nilai, keyakinan, dan rasa peduli terhadap orang lain. Pendekatan ini berbeda dengan *New Public Management* (NPM) yang meniru model perusahaan swasta. *New Public Service* (NPS) berfokus pada pembentukan lingkungan demokratis dalam setiap tahapan pembuatan kebijakan publik yang mempertimbangkan kebutuhan dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Menurut Dernhardt

dan Dernhardt, seperti yang dijabarkan Syafri (Malawat, 2022, hlm. 90), pegawai pemerintah bukan hanya melayani pelanggan, melainkan menjalankan tugas mulia untuk kepentingan demokrasi. Ini sesuai dengan konsep *Collaborative Governance* yang dikemukakan oleh Ansell dan Hass (Malawat, 2022, hlm. 90). *Collaborative Governance* adalah metode dalam pengelolaan pemerintahan yang melibatkan partisipasi langsung dari berbagai pihak terkait di luar pemerintah. Pendekatan ini menekankan pada pencapaian kesepakatan dan dialog dalam proses pengambilan keputusan bersama untuk merancang dan melaksanakan kebijakan serta program publik.

Teori Administrasi mempelajari usaha-usaha untuk merumuskan fungsi dasar yang dijalankan oleh pemimpin serta prinsip-prinsip yang membentuk penerapan kepemimpinan yang efektif. Hal ini menjadi landasan penting bagi para pemimpin dalam menjalankan pemerintahan yang efektif dan akuntabel yang selaras dengan prinsip-prinsip *New Public Services* dan *Collaborative Governance*. Secara keseluruhan, *New Public Services* dan *Collaborative Governance* yang menekankan pada peran aktif warga negara, nilai-nilai demokrasi, dan kolaborasi multi-pihak dalam pemerintahan. Langkah ini menunjukkan kemajuan dalam menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efisien dan dapat memenuhi kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya.

1.7.6. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan bidang studi yang berfokus pada efektivitas dan efisiensi pengelolaan organisasi publik dalam konteks politik dan sosial yang kompleks, dengan mengutamakan nilai-nilai seperti demokrasi, akuntabilitas, keadilan, dan keberlanjutan. Di Indonesia, tujuan utama manajemen organisasi publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memajukan pendidikan bangsa, sebagaimana yang sudah ditulis dalam Pembukaan UUD 1945. Melalui pengoptimalan pelaksanaan tugas dan menerapkan manajemen publik yang baik, organisasi publik dapat berperan efektif dalam mencapai tujuan mulia bagi bangsa Indonesia.

Manajemen publik harus memiliki kemampuan untuk merancang strategi yang efektif dalam mengelola inovasi dengan optimal, sehingga dapat memberikan dampak yang positif dan maksimal bagi masyarakat. Sangat penting bagi manajemen publik untuk memastikan bahwa kebijakan dan program yang diterapkan sejalan dengan tren global dan tujuan pembangunan berkelanjutan. Tantangan eksternal seperti Indeks Inovasi juga perlu diperhatikan, karena indeks tersebut akan mengevaluasi kemampuan suatu negara dalam menghasilkan inovasi di berbagai bidang kehidupan. Oleh karena itu, manajemen publik harus mampu mengembangkan kebijakan dan program inovatif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mempercepat proses pembangunan negara.

Dalam organisasi publik, manajemen merupakan serangkaian aktivitas yang berkelanjutan dan terstruktur untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen memiliki keterkaitan yang erat dengan organisasi dalam konteks

administratif yang lebih luas. Baik dalam administrasi publik maupun swasta, terdapat unsur-unsur, fungsi, dan prinsip yang saling terkait dan berkelanjutan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sejarah perkembangan administrasi dimulai dari gerakan manajemen ilmiah oleh tokoh-tokoh seperti Frederick Taylor dan Henry Fayol. Mereka telah memberikan kontribusi signifikan pada perkembangan manajemen sebagai disiplin ilmu yang mandiri dalam konteks administrasi.

Manajemen publik modern saat ini lebih mengutamakan pendekatan strategis yang sistemik dalam mengelola pelayanan publik. Pendekatan ini berfokus pada penyelesaian masalah-masalah pokok yang menjadi landasan dalam merumuskan strategi manajemen publik. Dalam konteks ini, pengembangan strategi manajemen publik melibatkan analisis yang komprehensif dan terstruktur untuk mencapai tujuan yang diinginkan seperti mencakup:

- a. Ketidakpastian lingkungan (*uncertainty about environmental or UE*);
- b. Ketidakpastian nilai (*uncertainty about values or UV*); dan
- c. Ketidakpastian organisasi (*uncertainty of organization or UO*).

Manajemen memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif melalui pendekatan strategis yang berorientasi pada kebijakan publik. Kebijakan publik tersebut dibentuk berdasarkan analisis isu dan masalah pelayanan publik, serta melibatkan proses pengambilan keputusan, implementasi, pemantauan, dan pengendalian. Tujuan utama dari kebijakan publik adalah memenuhi kepentingan dan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks *new public management*, kebijakan publik dan pelayanan publik merupakan dua aspek

yang tidak dapat dipisahkan, karena manajemen publik yang legimitas dan kepercayaan publik merupakan nilai fundamental dalam pemerintahan demokratis.

1.7.7. Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatkan kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama setiap instansi pemerintah. Untuk mencapai hal ini, salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik, seperti yang didefinisikan oleh Kasmir (2018) dan Daryanto Setyobudi (2014), adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk mencukupi kebutuhan masyarakatnya. Kualitas pelayanan publik sendiri, menurut Tjiptono (2019), adalah cakupan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari masyarakat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik adalah pemerian pelayanan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kotler & Keller (2016) menambahkan bahwa kualitas pelayanan publik mencakup seluruh aspek pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat, para ahli sering merujuk pada model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. (dalam Tjiptono dan Chandra, 2016). Model ini mengidentifikasi beberapa dimensi penting yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan publik. Menurut model ServQual, dimensi-dimensi tersebut meliputi: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, dan bukti fisik (*tangibles*). Kehandalan mencerminkan kemampuan suatu lembaga untuk secara konsisten

memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, sehingga membangun kepercayaan masyarakat.

Daya tanggap menunjukkan seberapa cepat dan efektif lembaga merespons kebutuhan serta harapan masyarakat, menandakan komitmen lembaga untuk memberikan pelayanan prima. Sementara itu, jaminan merupakan cerminan kompetensi dan kesopanan petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan. Ketiga dimensi ini saling terkait dan berkontribusi pada kualitas keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga. Empati menunjukkan perhatian instansi terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Terakhir, bukti fisik merujuk pada tampilan fisik fasilitas dan sarana pelayanan. Dengan memahami dimensi-dimensi ini, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

- a. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan ketepatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan merupakan inti dari keandalan. Organisasi yang andal mampu memastikan bahwa setiap tahap pelayanan dilakukan dengan benar dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan untuk mengurangi kemungkinan kesalahan atau penyimpangan.
- b. Daya respons (*responsiveness*), tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan masyarakat dengan segera, sekaligus memastikan bahwa harapan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi.
- c. Jaminan (*assurance*), kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan. Hal ini terlihat dari sikap sopan santun,

penguasaan pengetahuan yang memadai, serta keterampilan yang relevan dalam mengatasi pertanyaan atau permasalahan pelanggan.

- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa organisasi mampu memahami kebutuhan dan masalah pelanggan, bertindak untuk memenuhi kepercayaan mereka, memberikan perhatian pribadi kepada konsumen, serta menyediakan jam operasional yang fleksibel dan nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), mencakup semua elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, mulai dari desain interior hingga penampilan staf, yang secara keseluruhan membentuk persepsi pelanggan terhadap organisasi.

1.7.8. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan merupakan hasil penilaian individu terhadap kinerja suatu produk atau layanan. Jika kinerja tersebut tidak memenuhi harapan, maka individu akan merasakan kekecewaan. Sebaliknya, jika kinerja produk atau layanan sesuai dengan harapan, maka individu akan merasakan kepuasan. Kotler dan Keller (2009) juga mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan bahagia atau kecewa yang muncul ketika kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Dengan demikian, kepuasan dapat dipahami sebagai perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan ketika suatu produk atau layanan dapat memenuhi harapan masyarakat dan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi mereka.

Semakin terfokusnya taktik-taktik pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Konsep kepuasan ini sangat mendasar, baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun bagi stabilitas struktur sosial dan politik secara lebih

luas. Menurut Yamit (2013:75), masyarakat dalam hal ini merujuk pada pihak yang berhubungan dengan lembaga penyedia layanan setelah produk atau layanan siap diberikan, karena mereka merupakan konsumen akhir dari layanan tersebut. Sementara itu, Kotler (2001:46) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan individu setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diterima dengan ekspektasinya. Masyarakat bisa merasakan salah satu dari tiga tingkat kepuasan, yaitu:

- a. Apabila kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, masyarakat akan merasakan ketidakpuasan dan kecewa.
- b. Apabila kinerja memenuhi ekspektasi, maka masyarakat akan merasakan kepuasan.
- c. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, masyarakat akan merasakan kepuasan dan kebahagiaan.

Semua pihak memperoleh manfaat dari pencapaian hasil yang memuaskan dalam kehidupan, terutama di ranah pelayanan publik. Menurut Basu dan Trawan (2003:23), terdapat lima faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Kualitas Produk atau Jasa

Masyarakat akan merasa puas apabila hasil penilaian menunjukkan bahwa barang atau layanan yang mereka peroleh memenuhi standar mutu yang tinggi. Beberapa faktor yang menentukan mutu suatu produk meliputi kinerja, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, fitur tambahan, dan aspek lainnya.

b. Kualitas Pelayanan

Keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Model ServQual menguraikan lima dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi inilah yang secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, terutama pada sektor jasa. Dalam banyak kasus, kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan lebih berperan dalam menentukan kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas produk itu sendiri.

c. Faktor Emosional

Bagi sebagian orang, penggunaan produk atau layanan tertentu dapat menjadi bentuk ekspresi diri atau cara untuk menunjukkan identitas sosial mereka. Ketika produk atau layanan tersebut sesuai dengan citra diri yang mereka inginkan, mereka cenderung merasakan kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Barang/layanan dengan kualitas setara namun harga yang lebih murah cenderung memberikan kesan positif di mata konsumen. Harga yang bersaing menjadi tolok ukur utama bagi konsumen dalam menilai suatu produk.

e. Biaya dan Kemudahan Akses

Masyarakat yang tidak memerlukan biaya tambahan atau menghabiskan waktu lebih untuk menerima produk atau layanan cenderung merasa lebih puas.

Menurut Kotler dkk. (2004:70), Alat yang paling sering digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah survei. Biasanya, penelitian tentang

kepuasan masyarakat dilakukan melalui survei, baik lewat pos, telepon, maupun wawancara tatap muka. Lembaga yang responsif akan secara rutin mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan mengadakan survei berkala. Survei yang dilakukan memungkinkan lembaga untuk menerima tanggapan langsung masyarakat serta menunjukkan komitmen dalam memperhatikan kepuasan masyarakat. Saat mengumpulkan data kepuasan masyarakat, sangat berguna juga untuk sekaligus mengukur keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan dan berpotensi menciptakan loyalitas mereka dengan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

1.7.7.1. Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Seperti yang telah dibahas, pengukuran kepuasan masyarakat paling sering dilakukan dengan metode survei. Survei ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, misalnya:

- a. Melalui pendekatan langsung, informan diminta untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan dengan menggunakan skala penilaian yang telah disediakan.
- b. Informan diminta untuk membandingkan antara ekspektasi mereka terhadap atribut-atribut layanan dengan pengalaman yang sebenarnya mereka dapatkan.
- c. Melalui analisis masalah, informan diajak untuk berbagi pengalaman negatif mereka dan memberikan saran-saran konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan.

- d. Informan diminta untuk memberikan peringkat pada berbagai elemen atau atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan pada masing-masing elemen (*importance/performance rating*).

Menurut Tse dan Wilton (1988:208), kepuasan masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut:

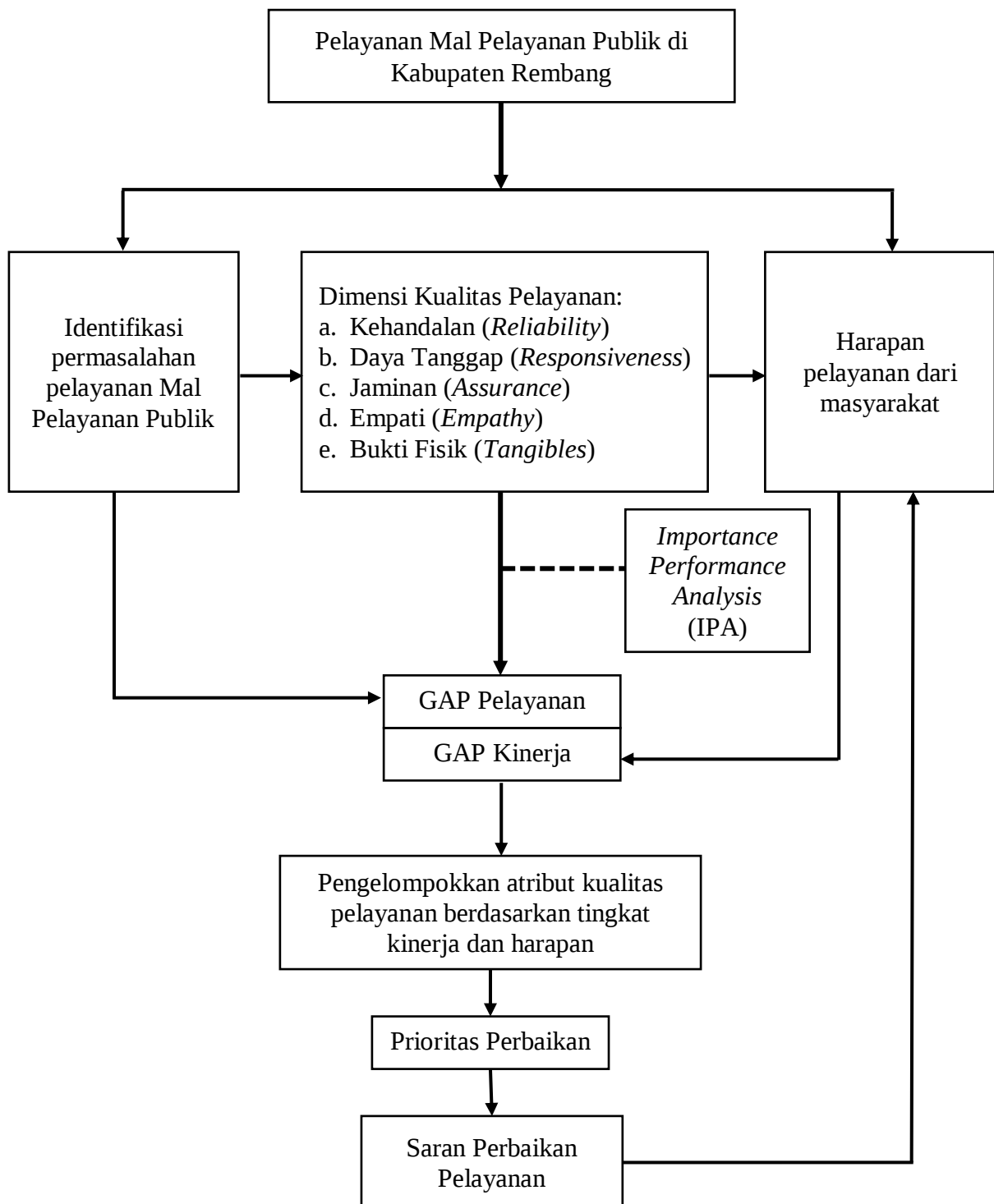
$$\text{Kepuasan masyarakat} = f(\text{harapan, kinerja yang dirasakan})$$

Berdasarkan hal tersebut, dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah harapan dan kinerja yang dirasakan. Ketika kinerja yang dirasakan melampaui harapan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara signifikan. Namun, jika kinerja tidak memenuhi harapan, maka masyarakat cenderung merasa tidak puas. Dengan demikian, kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) diharapkan melebihi harapan (*expectation*) agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

1.7.9. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. 6.

Kerangka Pemikiran Penelitian



1.7. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan elemen penting dalam sebuah penelitian yang berfungsi untuk menguraikan dan menginterpretasikan indikator-indikator yang telah ditetapkan oleh peneliti guna mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep yang digunakan adalah:

- a. Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu pendekatan manajerial yang berfokus pada pemenuhan dan melebihi harapan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan dalam proses pelayanan. Tjiptono (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya diukur dari hasil akhir. Akan tetapi, juga dari pengalaman dan proses yang dilalui oleh masyarakat sebagai pelanggan. Dengan melibatkan semua pihak dalam organisasi, tujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat dapat tercapai sehingga kinerja layanan yang baik akan tercermin ketika mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan/ekspektasi yang ada. Hal ini didukung oleh Hardiyansyah (2011), jika masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, maka dipastikan pelayanan tersebut tidak memiliki kualitas yang baik. Adapun fenomena penelitian yang akan diteliti pada kualitas pelayanan yang mendasari kepuasan masyarakat di MPP Kabupaten Rembang meliputi:

- 1) *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Parasuraman, dkk. (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2016), bukti fisik (*tangibles*) mencakup daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai. Poin-poin yang akan diteliti diantaranya:

- a) Memberikan layanan yang sesuai dengan komitmen yang telah disepakati;

- b) Terpercaya dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan pelanggan;
- c) Menyediakan layanan dengan tepat dari awal hingga akhir;
- d) Menyajikan layanan tepat pada waktu yang telah ditentukan;
- e) Menyimpan arsip atau dokumen dengan ketelitian yang tinggi.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman, dkk. (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2016), responsivitas berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan, memenuhi permintaan mereka, memberikan informasi terkait waktu layanan, serta menyelesaikan layanan secara cepat. Poin-poin yang akan diteliti diantaranya:

- a) Menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait waktu penyampaian layanan;
- b) Menyediakan layanan yang cepat dan tanggap bagi masyarakat;
- c) Menunjukkan kesiapan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat kapan saja;
- d) Siap untuk merespon permintaan atau pertanyaan dari masyarakat.

3) *Assurance* (Jaminan)

Menurut Parasuraman, dkk. (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2016), jaminan (*assurance*) merujuk pada kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Poin-poin yang akan diteliti diantaranya:

- a) Pegawai yang mampu membangun rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diberikan;

- b) Memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat selama proses pelayanan;
- c) Pegawai yang selalu menunjukkan sikap sopan dan ramah terhadap masyarakat;
- d) Pegawai yang dapat memberikan jawaban yang tepat atas pertanyaan masyarakat.

4) *Emphaty* (Empati)

Menurut Parasuraman, dkk. (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2016), empati (*empathy*) berarti organisasi mampu memahami masalah konsumen dan memberikan perhatian personal kepada mereka. Poin-poin yang akan diteliti diantaranya:

- a) Memberikan perhatian khusus kepada setiap masyarakat yang membutuhkan layanan;
- b) Pegawai yang melayani masyarakat dengan penuh perhatian dan empati;
- c) Mengutamakan kepentingan masyarakat dengan sepenuh hati dalam setiap pelayanan;
- d) Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik mengenai kebutuhan masyarakat;
- e) Jam operasional yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Menurut Parasuraman, dkk. (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2016), bukti fisik (*tangibles*) mencakup daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai. Poin-poin yang akan diteliti diantaranya:

- a) Peralatan modern;
 - b) Fasilitas yang berdaya tarik visual;
 - c) Pegawai yang berpenampilan rapi dan profesional;
 - d) Informasi yang disajikan dengan tampilan menarik dan mudah dipahami.
- b. Harapan masyarakat menurut Tjiptono (2016) merupakan keyakinan atau perkiraan yang dimiliki pelanggan tentang apa yang akan mereka dapatkan dari layanan tersebut. Harapan sangat berpengaruh terhadap kepuasan suatu organisasi/instansi publik; jika kinerja layanan sudah memenuhi atau melampaui harapan tersebut, masyarakat akan merasa harapannya terpenuhi, sedangkan jika tidak, mereka akan merasa kecewa. Dengan demikian, memahami dan mengelola harapan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Kinerja layanan menurut Tjiptono (2016) didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dalam melakukan pelayanan. Kinerja layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, yang terjadi ketika pelanggan merasa bahwa hasil yang mereka terima sesuai dengan atau lebih baik dari harapan mereka. Pengelolaan kinerja layanan menjadi penting dalam membangun pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan memperkuat kesetiaan mereka kepada penyedia layanan.

1.8. Argumen Penelitian

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang yang telah berdiri semenjak tahun 2022 dan bertujuan memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kemandirian dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Alasan peneliti mengambil topik ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dalam memenuhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan identifikasi masalah, ditemukan beberapa kendala seperti ketidaksempurnaan penyajian diagram pada *website* resmi, perbedaan informasi jam operasional, ketiadaan sistem antrean online, kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, dan keterampilan petugas dalam menggunakan teknologi. Kendala-kendala tersebut dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui harapan masyarakat dan kinerja layanan yang diberikan sebagai poin dari kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan kerangka teori ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. dalam Tjiptono dan Chandra (2016). Teori ServQual menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan. Analisis ini digunakan sebagai alat untuk dapat mengidentifikasi kinerja layanan

dan harapan masyarakat dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik.

Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan teori ServQual dari Parasuraman, dkk. dalam Tjiptono dan Chandra (2016), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis aspek pelayanan yang sudah memenuhi harapan masyarakat serta aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena bertujuan menggambarkan secara rinci kepuasan masyarakat tanpa mencari hubungan sebab-akibat berdasarkan dimensi kualitas layanan. Data yang diperoleh dianalisis secara mendalam guna memahami harapan dan persepsi masyarakat pada layanan yang diberikan. Dengan metode ini, peneliti berusaha mendeskripsikan secara cermat hasil kepuasan masyarakat yang didapatkan dari kualitas pelayanan yang ada.

Menurut Sugiyono (2019:7), penelitian kualitatif berlandaskan pada paradigma interpretatif yang berfokus pada makna serta pemahaman dari partisipan. Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji kepuasan masyarakat berdasarkan pemetaan tingkat kinerja layanan dan harapan masyarakat saat

mendapatkan layanan yang diperoleh dari jawaban masyarakat sebagai informan. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai alat bantu dalam memetakan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk dapat diketahui dan dianalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

1.9.2. Situs Penelitian

Situs penelitian atau lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melihat secara langsung kondisi nyata dari objek yang diteliti guna memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang sebagai pusat layanan terpadu yang menjadi objek kajian dalam menganalisis kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang diberikan.

1.9.3. Subjek Penelitian

Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan tema penelitian. Pada penelitian ini, untuk menentukan subjek penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019:124), *accidental sampling* merupakan metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertemuan secara kebetulan. Artinya, individu yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dianggap relevan dan sesuai sebagai sumber data karena penelitian dilakukan langsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Subjek penelitian yang akan digunakan adalah masyarakat pemohon layanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang.

1.9.4. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi untuk menganalisis kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis bersifat deskriptif, disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan jawaban masyarakat mengenai kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan tanggapan langsung dari masyarakat mengenai penilaian masyarakat dari tingkat kinerja layanan dan harapan masyarakat. Dokumentasi digunakan sebagai bahan pendukung dalam menganalisis kualitas layanan yang diberikan yang berpotensi pada kepuasan masyarakat. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

1.9.5. Sumber Data

1.9.5.1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti disebut data primer. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Kuesioner berisi pertanyaan yang dirancang khusus untuk menggali informasi terkait topik penelitian, kemudian akan dijawab secara tertulis oleh masyarakat berupa jawaban pasti berbentuk pilihan yang dibuat oleh peneliti sebelumnya berdasarkan teori ServQual menurut Parasuraman, dkk. dalam Tjiptono & Chandra (2016).

1.9.5.2. Data Sekunder

Sugiyono (2019) mendefinisikan data sekunder sebagai informasi tambahan yang bukan berasal dari pengumpulan data primer oleh peneliti. Data ini merupakan sumber daya yang telah ada sebelumnya dan dapat digunakan sebagai pelengkap dalam penelitian. Data sekunder yang dapat diperoleh dengan mudah oleh peneliti dalam penelitian ini, seperti dokumentasi, literatur, jurnal, artikel, berita, serta *website* resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Penulis dalam penelitian ini mengumpulkan data dengan metode kuesioner dan dokumentasi.

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:142), kuesioner dalam penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis dengan memberikan pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik ini dapat membantu peneliti mengidentifikasi pola umum dalam persepsi informan, kemudian dapat didalami lebih lanjut melalui pendekatan kualitatif sebagai bentuk interpretasi data. Dengan jumlah informan sebanyak 100 orang masyarakat, penelitian kualitatif tetap berfokus pada pemaknaan dan interpretasi data dibandingkan sekadar analisis statistik.

b. Dokumentasi

Menurut Ahyar, dkk. (2020), metode dokumentasi memungkinkan peneliti untuk mengakses berbagai jenis data yang telah terdokumentasi, mulai dari gambar hingga rekaman, guna memperoleh informasi yang relevan dengan

penelitian. Dokumen yang dimaksud bisa berupa tulisan atau gambar yang menjadi data pendukung dalam penelitian ini. Studi dokumentasi adalah metode yang memungkinkan peneliti untuk menggambarkan perspektif subjek melalui bentuk visual yang dihasilkan langsung oleh individu yang terlibat. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan pengambilan gambar atau foto.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data merupakan tahap meringkas data-data yang didapatkan secara akurat. Tahapan analisis dan interpretasi data yang digunakan ialah:

a. Pengumpulan dan Reduksi Data

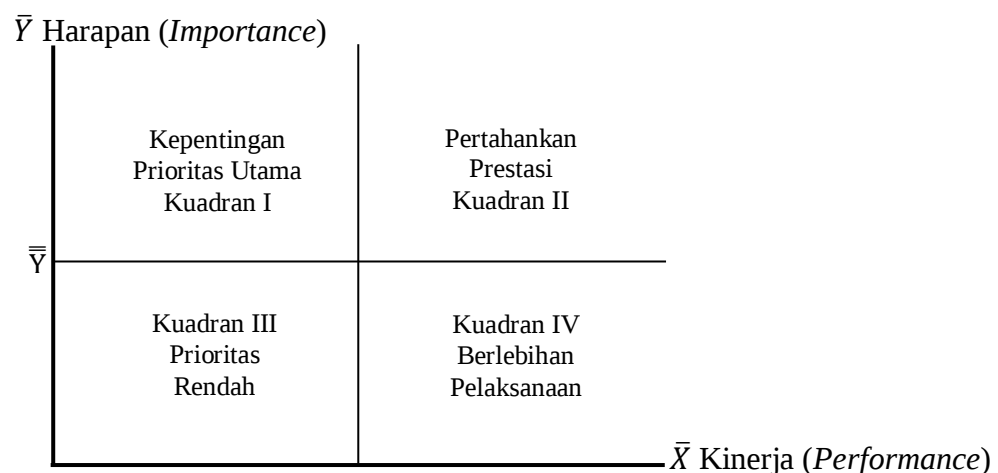
Pada tahap ini, data yang diperoleh dari 100 masyarakat sebagai informan yang telah mengisi kuesioner terkait harapan masyarakat dan kinerja layanan di Mal Pelayanan Publik akan dirangkum dan difokuskan pada aspek yang relevan, yaitu dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*). Langkah-langkah dalam reduksi data meliputi:

- Mengumpulkan data kuesioner mengenai penilaian harapan masyarakat dan penilaian kinerja layanan yang mereka rasakan.
- Menyaring data agar hanya informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian yang digunakan.
- Menghitung rata-rata penilaian skor kinerja layanan dan harapan masyarakat pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

b. Penyajian Data

Pada tahap ini, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA digunakan untuk membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) sebagai tingkat harapan masyarakat dan kinerja layanan (*performance*) dari pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang. Tahapan penyajian data dengan IPA meliputi:

- Menampilkan nilai skor rata-rata harapan dan kinerja dari setiap indikator kualitas pelayanan.
- Memetakan data ke dalam diagram kartesius dengan dua sumbu utama:
 - Sumbu X (Kinerja layanan yang dirasakan oleh masyarakat)
 - Sumbu Y (Harapan masyarakat pada pelayanan)
- Membagi menjadi kuadran berdasarkan tingkatan dari setiap unsur yang dijabarkan lebih lanjut dan dikelompokkan menjadi empat bagian. Hasil pengelompokan ini akan dipetakan dalam sebuah diagram kartesius:



Keterangan:

1) Kuadran I: *Concentrate Here* (Harapan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada kuadran ini, atribut layanan berada pada tingkat harapan yang tinggi dari masyarakat, tetapi kinerja layanan masih rendah. Ini berarti bahwa masyarakat memiliki ekspektasi besar terhadap aspek-aspek pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini, namun kenyataan yang dirasakan belum sesuai harapan mereka. Kondisi ini mengindikasikan prioritas utama untuk perbaikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang karena atribut-atribut ini berpotensi besar mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat.

2) Kuadran II: *Keep Up the Good Work* (Harapan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran ini menunjukkan atribut layanan dengan harapan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Artinya, aspek-aspek dalam kuadran ini telah berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberikan kualitas pelayanan yang memadai. Atribut-atribut ini sudah memuaskan masyarakat pengguna layanan, dan kinerja yang baik harus terus dipertahankan agar kepuasan pengguna layanan tetap terjaga dan stabil.

3) Kuadran III: *Low Priority* (Harapan Rendah, Kinerja Rendah)

Atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang rendah, yang menunjukkan bahwa meskipun kinerjanya rendah, atribut ini bukanlah prioritas utama karena tidak berdampak signifikan pada kepuasan masyarakat. Pengguna layanan tidak menaruh harapan yang tinggi pada aspek-aspek ini dan perbaikan dalam area ini dapat diprioritaskan lebih rendah dibandingkan dengan atribut dalam kuadran lainnya.

4) Kuadran IV: *Possible Overkill* (Harapan Rendah, Kinerja Tinggi)

Atribut dalam kuadran ini mengindikasikan bahwa kinerja yang dicapai telah melampaui standar yang diharapkan oleh masyarakat, meskipun ekspektasi awal mereka tergolong rendah. Dengan kata lain, masyarakat tidak terlalu mengharapkan layanan atau atribut ini secara signifikan, tetapi pengelola layanan mungkin telah mengalokasikan sumber daya yang berlebihan pada aspek tersebut. Dalam hal ini, pengelola layanan mungkin dapat mengurangi alokasi sumber daya pada atribut ini dan mengalihkannya ke aspek-aspek di Kuadran I yang lebih membutuhkan.

c. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*), langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh. Temuan dalam analisis ini memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang, dari aspek penilaian kinerja layanan dan penilaian harapan masyarakat.

Berdasarkan pemetaan dalam diagram kartesius, dapat diidentifikasi beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Aspek yang berada dalam Kuadran I menunjukkan elemen pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat, tetapi belum memenuhi harapan mereka. Kondisi ini dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga aspek-aspek tersebut perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar kualitas layanan dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Di sisi lain, terdapat aspek yang masuk dalam Kuadran II, yaitu unsur pelayanan yang dianggap penting tetapi kinerja layanan juga telah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tersebut telah berkontribusi secara positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap optimal. Dengan mempertahankan aspek yang telah berkinerja baik, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disusun rekomendasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Rekomendasi ini mencakup peningkatan kinerja pada aspek yang masih kurang optimal, baik melalui peningkatan sumber daya manusia, efisiensi prosedur layanan, maupun penguatan infrastruktur dan fasilitas pendukung. Dengan memahami hasil Analisis IPA secara menyeluruh, diharapkan pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang dapat mengambil langkah-langkah strategis guna menciptakan layanan yang lebih responsif, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Ketiga langkah analisis dan interpretasi data tersebut saling berkaitan. Data yang diperoleh dilakukan reduksi atau merangkum data dengan memfokuskan pada hal penting sesuai topik penelitian, yakni analisis kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang melalui *importance performance analysis* berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian individu), *tangibles* (bukti fisik). Selanjutnya akan disajikan dalam bentuk teks deskriptif dan terakhir membuat kesimpulan sesuai data yang diperoleh.

1.9.8. Kualitas Data

Dalam penelitian ini, digunakan triangulasi teknik untuk meningkatkan validitas data yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2019), triangulasi teknik merupakan cara untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda namun mengarah pada sumber yang sama. Dalam hal ini, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi foto bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat atas layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.

Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan. Sementara itu, dokumentasi dalam bentuk foto digunakan sebagai bukti visual untuk mendukung temuan dari kuesioner. Dengan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan akurat mengenai realitas kepuasan masyarakat, serta mengurangi bias yang mungkin terjadi jika hanya menggunakan satu metode saja.

Triangulasi teknik ini memungkinkan adanya perbandingan dan penyempurnaan data, sehingga kesimpulan yang dihasilkan lebih kuat dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pendekatan ini membantu memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Rembang.