

Peran DPMPTSP Kabupaten Kendal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik

Maya Bestari Arizo, Ratih Damayanti

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author:

mayabestariarizo25@students.unnes.ca.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal. Studi ini menganalisis peran DPMPTSP dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Kendal serta mengidentifikasi kendala yang muncul dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Berdasarkan data dari Kabupaten Tabalong, Bojonegoro, dan Singkawang, setiap daerah menghadapi masalah yang berbeda dalam pelaksanaan MPP sehingga belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip dasar pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode Hukum Normatif Empiris dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kendal telah berusaha menjalankan asas-asas pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara cukup baik, meskipun masih ditemukan kendala terkait keterbatasan sumber daya manusia dan kedisiplinan pegawai.

Kata kunci: mall pelayanan publik, pelayanan publik, dpmptsp.

PENDAHULUAN

Sepanjang tahun 2023, Ombudsman RI yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik telah menangani lebih dari 26 ribu kasus yang berkaitan dengan pelayanan publik, di mana sebanyak 3.415 kasus merupakan laporan terkait maladministrasi. Permasalahan yang sering muncul meliputi penundaan dalam menangani laporan masyarakat serta ketidakmampuan dalam memberikan layanan. Selain itu, ditemukan penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, hingga ditemukan adanya petugas layanan meminta kompensasi²⁹⁸. Selanjutnya melihat hasil dari data penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik tingkat pemerintah kabupaten tahun 2023 memberikan data bahwa terdapat 142 kabupaten dari total 416 kabupaten yang belum mendapatkan predikat kualitas tinggi²⁹⁹. Hal ini menunjukkan jika penyelenggaraan pelayanan publik yang dimana diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat tidak berjalan dengan baik. Tujuan utama dari penyelenggaraan layanan publik adalah untuk menjamin bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sejalan dengan ekspektasi mereka serta memenuhi sejumlah standar, yaitu: kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, ketepatan, kecepatan, kemudahan akses, dan keterjangkauan..

Dalam penyelenggaraan layanan publik, pemerintah harus berkomitmen dalam menangani permasalahan yang muncul. Salah satu perubahan yang dapat terlihat dalam pelayanan

²⁹⁸ tim penulis Ombudsman, "LAPORAN TAHUNAN OMBUDSMAN RI TAHUN 2023" (Jakarta, March 14, 2024).

²⁹⁹ Ombudsman Republik Indonesia, "Data Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tingkat Pemerintah Kabupaten Tahun 2023," <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-manajemen-pencegahan-maladministrasi/data-penilaian-kepatuhan-terhadap-standar-pelayanan-publik-tingkat-pemerintah-kabupaten-tahun-2023>, May 7, 2024.

publik adalah berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP dimana sebelumnya telah didirikan PTSA dan PTSP sebagai generasi pertama dan kedua³⁰⁰. MPP menurut Perpres No 89 Tahun 2021 merupakan Pengintegrasian layanan publik dari berbagai instansi, termasuk pemerintah provinsi, kabupaten/kota, BUMN, BUMD, dan kementerian, ke dalam satu tempat bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan dalam pemberian layanan. Koordinasi pelaksanaan dan pengelolaan fasilitas gerai pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Mal Pelayanan Publik yang seharusnya dioperasikan dengan semangat dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menjamin kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara, dalam perjalanannya tetap ditemukan permasalahan. Pada tahun 2024, penelitian yang dilakukan oleh Aulia Azizah, Reno Affrian, Agus Surya Dharma dengan judul Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong menunjukkan MPP belum sepenuhnya optimal dalam menyediakan layanan yang memadai bagi pengunjung. Ditemukan jika terdapat ketidakteraturan dalam mengelola antrean dan responsivitas yang buruk terhadap pertanyaan atau permintaan pengunjung. Permasalahan yang muncul mengakibatkan kurangnya kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan di MPP, ini menunjukkan bahwa petugas masih belum maksimal dalam memberikan layanan serta jaminan kecepatan yang kurang ideal. Hal ini mengindikasikan bahwa MPP masih belum maksimal dalam menjamin kualitas, keamanan, serta kepatuhan terhadap standar dalam penyelenggaraan

³⁰⁰ HUMAS MENPANRB, "Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan," <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>, April 26, 2019.

layanannya³⁰¹. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Suci Yanuartanti, Choirul Saleh, dan Fadillah Amin yang berjudul *Evaluasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dalam Rangka Menuju Pelayanan Publik Prima* ditemukan beberapa permasalahan diantaranya Kinerja petugas pelayanan di MPP masih belum optimal. Meskipun sarana dan prasarana sudah tergolong layak, namun masih belum sepenuhnya memadai. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan masih kurang, terlihat dari antrean yang menumpuk sehingga memperlambat proses penerbitan izin dan penanganan layanan. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan MPP Bojonegoro serta komunikasi yang belum terintegrasi juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan³⁰². Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Erdi dan Haunan Fachry Rohilie dengan judul *Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang* menunjukkan bahwa waktu operasional harus ditingkatkan untuk meningkatkan layanan publik karena responsivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) kurang optimal. Akibatnya, masyarakat cenderung memilih MPP sebagai alternatif untuk memenuhi kebutuhannya. Padahal, MPP seharusnya memberikan layanan yang cepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan³⁰³. Berdasarkan fenomena yang telah disampaikan, masih terdapat berbagai kendala dalam penyelenggaraan MPP di beberapa daerah. Hal ini tidak selaras dengan asas

³⁰¹ Aulia Azizah et al., "Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong," 2024, 1111–21.

³⁰² Suci Yanuartanti, Choirul Saleh, and Fadillah Amin, "Evaluasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro Dalam Rangka Menuju Pelayanan Publik Prima," *Jurnal Administrasi Publik* 5, no. 6 (2022): 420–26.

³⁰³ Haunan Fachry Rohilie, "Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang," *Journal Of Government : Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah* 9, no. 1 (2023): 36–52.

penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis pada pasal 4 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melihat berbagai tantangan tersebut, peningkatan pelayanan di MPP menjadi suatu keharusan. Beberapa aspek perlu diperbaiki sehingga MPP dapat berfungsi lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan efisien bagi masyarakat.

Berdasarkan Permendagri Nomor 25 Tahun 2021, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan bagian dari perangkat daerah di tingkat provinsi, kabupaten/kota, atau pemerintah provinsi yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan terkait penanaman modal sesuai dengan kewenangan daerah masing-masing. Selain itu, sesuai dengan Pasal 5 dalam Permendagri tersebut, DPMPTSP juga berperan sebagai koordinator dalam penyelenggaraan layanan pada gerai-gerai yang berada di Mall Pelayanan Publik (MPP). Pada tahun 2021, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Tjahjo Kumolo, secara resmi meresmikan Kantor DPMPTSP Kabupaten Kendal sebagai salah satu lokasi MPP ³⁰⁴. Dengan hadirnya MPP di kabupaten kendal, masyarakat diharapkan dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi secara mudah dan efisien. Namun, perlu di ketahui kualitas layanan di MPP sangat bergantung pada peran DPMPTSP sebagai instansi pengelola utama.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kabupaten Tabalong , Bojonegoro, dan Singkawang, terlihat bahwa setiap daerah memiliki permasalahan tersendiri dalam penyelenggaraan MPP sehingga tidak dapat memenuhi asas yang menjadi prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Mulai dari keterbatasan tenaga pelayanan, kurangnya infrastruktur pendukung seperti jaringan internet, hingga durasi layanan yang belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa masih

³⁰⁴ Diskominfo Kendal, "Mentri PANRB Resmikan Mal Pelayanan Publik Di Kendal," Kendalkab.go.id, June 2, 2021.

terdapat ruang untuk perbaikan dalam sistem pelayanan publik melalui MPP di berbagai daerah. Oleh sebab itu, peneliti bermaksud untuk mendalami bagaimana pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal berjalan. Studi ini akan menelaah peran DPMPTSP dalam meningkatkan mutu pelayanan di MPP Kabupaten Kendal, sekaligus mengidentifikasi tantangan yang dihadapi serta upaya yang bisa dilakukan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di wilayah tersebut. Penelitian ini diawali dengan perumusan masalah mengenai. Bagaimana Implementasi asas pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kendal dan Bagaimana peran DPMPTSP Kabupaten Kendal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Konseptual

a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Mengacu pada Permendagri Nomor 25 Tahun 2021, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi pemerintah daerah di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan terkait penanaman modal sesuai dengan kewenangan daerah. Selain itu, DPMPTSP juga berperan dalam membantu kepala daerah dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sambil memastikan bahwa barang dan jasa dikirim

dengan cepat dan sesuai dengan harapan pelanggan³⁰⁵. Pelanggan menilai kualitas suatu layanan dengan membandingkan antara persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, maka kualitas layanan akan dianggap baik dan memuaskan. Namun, jika layanan tersebut tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan menganggap kualitas layanan kurang memadai.

c. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik³⁰⁶. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka. Karena hak ini diatur oleh undang-undang, maka setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik.

d. Mal Pelayanan Publik

Pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan fasilitas yang digunakan oleh instansi pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, BUMN,

³⁰⁵ Andi Alfianto Anugrah Ilahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Amsir Bunga Rampai Journal*, vol. 1, n.d.

³⁰⁶ Ni Ketut Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (April 2021), <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>.

BUMD, serta sektor swasta untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dalam satu tempat. MPP bertujuan untuk mempercepat proses layanan, mempermudah akses, memperluas jangkauan, serta meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam pemberian layanan³⁰⁷.

Kajian Teori

a. Teori Kualitas Pelayanan

SERVQUAL merupakan sebuah model pengukuran kualitas layanan yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 yang menjelaskan bahwa kerangka kerja yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yang mendefinisikan kualitas sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima³⁰⁸. Dimana terdapat dimensi utama dari teori ini yakni :

a) Bukti fisik (*Tangibles*)

Mengukur kualitas fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel yang terlibat dalam penyediaan layanan. Ini mencakup kebersihan, desain, dan profesionalisme.

b) Keandalan (*Reliability*)

Mengukur kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan janji yang dibuat. Ini mencakup ketepatan waktu dan keakuratan layanan.

c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Mengukur seberapa cepat dan siap penyedia layanan merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan. Ini mencakup kesiapan untuk membantu dan menangani masalah dengan cepat.

d) Jaminan (*Assurance*)

Mengukur kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa percaya diri kepada pelanggan melalui kompetensi, kesopanan, dan kemampuan untuk memberikan layanan yang

³⁰⁷ Dina Lestari et al., "Mall Pelayanan Publik," *Ejurnal Unmus* 5, no. 2 (2023): 45–62, <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/archi>.

³⁰⁸ Aditya Wardhana, "PENGUKURAN SERVICE QUALITY," 2024, <https://www.researchgate.net/publication/384660703>.

dapat dipercaya. Ini mencakup pengetahuan dan sikap yang meyakinkan pelanggan.

e) Empati (*Empathy*)

Mengukur seberapa baik penyedia layanan memahami dan peduli terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan yang mencakup perhatian pribadi, kepedulian, dan pemahaman terhadap pelanggan.

b. Teori Peran

merupakan pendekatan yang memadukan beragam teori, disiplin ilmu, dan orientasi. Teori ini tidak hanya diterapkan dalam ranah psikologi sebagai dasar awalnya, tetapi juga banyak digunakan dalam bidang antropologi dan sosiologi³⁰⁹. Kata "peran" memiliki asal-usul dari dunia teater dan digunakan dalam ketiga disiplin ilmu tersebut. Dalam teater, seorang aktor dituntut untuk memainkan karakter tertentu dan diharapkan menunjukkan perilaku sesuai dengan karakter yang diperankannya.

Pembagian teori ini menurut Biddle dan Thomas terdapat empat golongan, yaitu :

a. Harapan (*Expectation*)

Harapan peran merujuk pada ekspektasi orang lain terhadap perilaku yang dianggap sesuai atau layak ditunjukkan oleh individu yang menempati peran tertentu.

b. Norma (*Norm*)

Dalam kelompok sosial yang terdiri dari dua atau lebih posisi sosial, tiap posisi saling terhubung melalui peran-peran yang bersifat timbal balik. Hubungan ini terbentuk melalui interaksi yang berlangsung secara berulang dalam jangka waktu tertentu dan diatur oleh norma-norma demi mencapai tujuan bersama.

c. Wujud Perilaku (*Performance*)

Peran tercermin melalui tindakan nyata dari individu yang menjalankannya. Berbeda dengan norma yang bersifat

³⁰⁹ M.N Chazami, "Peran Jam'iyah Imalah Dalam Pembentukan Karakter Sosial Santri Di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri," 2024.

konseptual, perilaku ini terlihat secara langsung dan dapat bervariasi antar individu meskipun memiliki peran yang sama.

d. Sanksi (*Sanction*) dan Penilaian (*Evaluation*)

Penilaian dan sanksi saling berkaitan erat dalam konteks peran. Menurut Biddle & Thomas, keduanya bersumber dari harapan masyarakat terhadap norma-norma yang berlaku. Berdasarkan norma tersebut, masyarakat memberikan respons positif atau negatif terhadap perilaku seseorang, yang disebut sebagai penilaian peran. Sementara itu, sanksi merupakan upaya untuk mempertahankan penilaian positif atau mendorong perubahan perilaku agar penilaian yang sebelumnya negatif dapat berubah menjadi positif.

METODE

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong Penelitian Kualitatif adalah Penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah³¹⁰. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperdalam pemahaman mengenai fenomena hukum yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini menerapkan pendekatan hukum normatif empiris, di mana metode hukum normatif menitikberatkan pada kajian teori, filosofi, dan struktur hukum, sedangkan metode empiris lebih berfokus pada pengumpulan serta analisis data nyata terkait perilaku manusia³¹¹. Penelitian hukum normatif empiris bertujuan untuk memahami dan menganalisis penerapan ketentuan hukum normatif dalam praktik di masyarakat. Tujuan penelitian ini mencakup pemahaman mengenai efektivitas undang-undang, tingkat kepatuhan terhadap hukum, serta dampak yang

³¹⁰ Lexy. J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, vol. 35 (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 1989).

³¹¹ Muhammad Syarif et al., "Metode Penelitian Hukum," 2024, <https://www.researchgate.net/publication/381460823>.

ditimbulkan oleh undang-undang terhadap masyarakat. Penelitian yang mengombinasikan pendekatan normatif dan empiris dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hukum serta praktik hukumnya dalam masyarakat. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi kelemahan atau kekurangan dalam penerapan hukum, sekaligus menyajikan rekomendasi yang lebih berbasis bukti empiris untuk perbaikan.

PEMBAHASAN

Implementasi asas Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kendal

Asas-asas pelayanan berfungsi sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk memastikan hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan terpenuhi. Setiap penyelenggara harus mematuhi prinsip-prinsip yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mulai dari kepastian hukum, profesionalisme, dan akuntabilitas. MPP Kabupaten Kendal menjadi tempat yang ideal untuk mengevaluasi sejauh mana asas-asas tersebut diterapkan karena merupakan contoh nyata integrasi layanan lintas instansi yang dikelola oleh DPMPTSP. Regulasi yang ada, praktik sehari-hari, interaksi antara petugas dan masyarakat, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses ke layanan adalah semua contoh bagaimana asas pelayanan publik diterapkan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian menyeluruh tentang pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut untuk menentukan apakah MPP Kendal telah memenuhi syarat untuk pelayanan publik yang berpusat pada kualitas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kendal bertanggung jawab atas pelayanan publik yang disediakan oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kendal. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, MPP berusaha untuk menerapkan asas pelayanan publik dalam pelaksanaannya. Asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diantaranya:

Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi kelompok Rentan, Ketepatan Waktu, Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan. Teori SERVQUAL, yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988, dapat dijadikan landasan untuk menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan dengan lebih mendalam. SERVQUAL menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), dependability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati)³¹².

MPP Kabupaten Kendal sudah menunjukkan dari sisi *tangibles* (bukti fisik) yang bersinggungan dengan asas fasilitas bagi kelompok rentan, keterbukaan, dan kecepatan layanan. Melihat data yang diambil menggunakan metode wawancara bersama bapak Dwi Hariyadi, S.H bahwa terdapat layanan berbasis digital berupa OSS RBA (*Online Single Submission Reize By Approach*), SIM BG (Sistem Informasi Bangunan Gedung), dan DIANTER (Digitalisasi Pelayanan Terpadu) menunjukkan dukungan infrastruktur pelayanan berbasis teknologi yang dapat diakses secara mandiri oleh seluruh kalangan masyarakat termasuk masyarakat renta. Hal ini juga menunjukkan bentuk nyata dari modernisasi pelayanan publik yang dapat dilihat secara terbuka serta dengan adanya layanan berbasis online akan mengurangi jangka waktu pengumpulan administrasi, tidak seperti cara manual yang dapat mengakibatkan antrian panjang.

Selanjutnya, berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan), DPMPSTP telah menjamin kepastian hukum dan ketepatan waktu layanan melalui sistem pelayanan perizinan yang dilakukan secara daring dari awal hingga akhir, mulai dari pendaftaran, pemberian rekomendasi sampai dengan cetak

³¹² Wardhana, "Pengukuran Service Quality."

dokumen izin secara online. Walau terdapat kendala berupa SDM yang terbatas serta minimnya anggaran penyelenggaraan MPP. Adanya sistem digital ini dapat mengurangi ketergantungan kepada SDM. Hal ini meminimalkan potensi keterlambatan dan kesalahan administratif yang sebelumnya kerap terjadi dalam sistem manual.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) juga cukup kuat terlihat dari adanya sistem pengisian survei kepuasan masyarakat secara digital melalui DIANTER sebagai syarat cetak dokumen izin. Hal ini merupakan bentuk partisipasi aktif pengguna layanan yang sesuai dengan asas partisipatif dan akuntabilitas, sekaligus sebagai alat untuk perbaikan pelayanan secara berkala. Respon atas keluhan masyarakat ditindaklanjuti melalui evaluasi triwulanan, menandakan bahwa DPMPTSP memiliki sistem monitoring yang adaptif.

Untuk dimensi *Assurance* (jaminan). Hasil dari wawancara di sebutkan bahwa masih ditemukan pegawai yang kehadirannya melampaui batas yang telah ditentukan sehingga ditemukan adanya ketidaksiplinan pegawai, khususnya dalam hal keterlambatan kehadiran. Namun, DPMPTSP memberikan jaminan dengan cara meningkatkan profesionalisme pelayanan melalui pelatihan, seminar, dan bimbingan teknis yang rutin. Ini sejalan dengan asas profesionalisme, yang menuntut bahwa aparatur negara memiliki kompetensi dan integritas dalam memberikan layanan.

Terakhir, dari perspektif *Empathy* (empati). Pelaksanaan metode sosialisasi melalui sosialisasi baik secara langsung maupun website media sosial, leaflet menunjukkan bahwa ada perhatian terhadap bagaimana masyarakat dapat memahami dan merasa nyaman menggunakan MPP. DPMPTSP Kabupaten kendal juga sudah meluncurkan inovasi untuk mempermudah layanan perizinan yakni EMMPING PEDES (Mall Pelayanan Publik Keliling Pedesaan) yaitu pelayanan jemput bola ke desa-desa yang dilakukan secara langsung oleh petugas MPP. Program ini merupakan bentuk konkret dari upaya menghadirkan pelayanan publik yang inklusif,

manusiawi, dan menjangkau hingga pelosok. Upaya ini mencerminkan penerapan prinsip persamaan perlakuan, kesamaan hak, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam upaya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan cara yang adil dan setara.

Berdasarkan data yang dihimpun, penyelenggaraan pelayanan di MPP Kabupaten Kendal telah mencerminkan penerapan asas pelayanan publik yang cukup optimal serta memenuhi indikator kualitas pelayanan menurut teori SERVQUAL. Meski demikian, tantangan utama masih berkaitan dengan penguatan sumber daya manusia dan kedisiplinan internal yang perlu segera dibenahi guna menjaga keberlangsungan pelayanan yang berkualitas.

Peran DPMPSTSP Kabupaten Kendal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik

Kehadiran MPP merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah daerah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan pelayanan publik DPMPSTSP Kabupaten Kendal memegang peran penting dalam mengoordinasikan dan mengintegrasikan berbagai layanan dari berbagai instansi lintas sektor yang tergabung dalam MPP. Tanggung jawab ini dijalankan secara normatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan secara praktis berdasarkan praktik pelayanan di lapangan. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, PermenPAN-RB No. 23 Tahun 2017 dan Perpres No. 89 Tahun 2021 tentang MPP semakin memperkuat tugas DPMPSTSP sebagai pengelola utama layanan terintegrasi di seluruh wilayah Indonesia. Peran ini berlandaskan pada teori peran Biddle dan Thomas, yang mencakup elemen penilaian dan sanksi, harapan, norma, serta perilaku yang nyata. Untuk mengevaluasi sejauh mana kontribusi DPMPSTSP dalam meningkatkan kualitas layanan

publik, diperlukan analisis yang mendalam. Dengan klasifikasi ini, terlihat jelas bahwa DPMPTSP tidak hanya berfungsi sebagai fasilitator teknis, tetapi juga sebagai aktor penting dalam membangun budaya pelayanan yang fleksibel, terlibat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Teori peran milik Biddle dan Thomas menjelaskan bahwa maka ia menjalankan suatu peran. Dalam seni peran, seorang actor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia mengharapkan berperilaku secara tertentu³¹³. Pembagian teori ini menurut Biddle dan Thomas terdapat empat golongan yaitu Harapan (*Expectation*), Norma (*Norm*), Wujud Perilaku (*Performance*), Penilaian (*Evaluation*) dan Sanksi (*Sanction*).

Dalam aspek Harapan (*Expectation*), Masyarakat dan pimpinan daerah memiliki harapan agar DPMPTSP sebagai leading sector di MPP mampu mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik birokrasi yang rumit. Harapan ini diwujudkan melalui target pelayanan digital, pengurangan waktu antrean, serta kepuasan layanan yang lebih tinggi dari waktu ke waktu. Harapan ini juga terlihat dalam dorongan untuk melakukan pelayanan secara terintegrasi dan efisien, terutama melalui pemanfaatan sistem OSS RBA, SIMBG, dan aplikasi survei DIANTER.

Selanjutnya dalam aspek Norma (*Norm*), DPMPTSP mengacu pada norma-norma yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, seperti UU No. 25 Tahun 2009. Selain itu, norma internal seperti komitmen terhadap pelayanan prima, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan juga menjadi pedoman perilaku. Norma ini menjadi dasar dalam pembentukan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan pedoman pelayanan di MPP.

³¹³ Imam Subata, Muhammad Nur Hidayat, and Khudrotun Nafisah, "Peran Pemerintah Desa Dalam Menjaga Kerukunan Umat Beragama Di Desa Ceweng, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang," *JOURNAL OF PUBLIC POWER* Vol. 7 (2023).

Aspek Wujud Prilaku (*Performance*), Secara nyata, DPMPTSP telah menjalankan sejumlah langkah konkret dalam meningkatkan pelayanan, seperti:

- a. Mengintegrasikan layanan dari berbagai instansi (perizinan dan non-perizinan) di satu tempat.
- b. Mengembangkan dan memanfaatkan digitalisasi layanan (seperti OSS RBA, SIMBG, dan aplikasi DIANTER).
- c. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin.
- d. Memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kendala teknis.
- e. Menyediakan sarana pengaduan yang aktif, seperti kotak saran, hotline, dan kanal online.
- f. Terlibat langsung dalam edukasi masyarakat terkait prosedur pelayanan publik.

Aspek Penilaian (*Evaluation*) dan Sanksi (*Sanction*). Evaluasi terhadap peran DPMPTSP dilakukan secara internal melalui hasil survei DIANTER. Dari hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah baik, meskipun masih ada keluhan seperti keterbatasan SDM, lambatnya layanan pada jam-jam tertentu, atau kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Namun, evaluasi ini dijadikan dasar untuk memperbaiki sistem layanan, misalnya dengan peningkatan pelatihan pegawai, perbaikan infrastruktur IT, dan penyederhanaan alur layanan. Walaupun sanksi tidak selalu bersifat formal, DPMPTSP tetap memberlakukan mekanisme sanksi internal jika terdapat pegawai yang tidak profesional atau melanggar SOP pelayanan. Bentuk sanksi bisa berupa teguran lisan, tertulis, bahkan mutasi internal. Selain itu, sanksi sosial dari masyarakat dalam bentuk aduan publik juga menjadi tekanan agar pelayanan selalu ditingkatkan.

Berdasarkan teori peran Biddle dan Thomas, DPMPTSP Kabupaten Kendal berperan secara aktif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di MPP. Peran ini ditunjukkan mulai dari memenuhi harapan publik, menjalankan norma pelayanan, menunjukkan kinerja nyata, melakukan evaluasi berkala, hingga menerapkan sanksi sebagai kontrol.

Namun, optimalisasi peran ini masih membutuhkan penguatan di aspek SDM, sosialisasi digital, dan pengelolaan feedback masyarakat secara lebih efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis, disimpulkan bahwa MPP Kabupaten Kendal telah berupaya mengimplementasikan asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 secara cukup optimal. Pelayanan di MPP menunjukkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip seperti keterbukaan, kepastian hukum, kecepatan, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Hal ini tercermin melalui pemanfaatan layanan digital seperti OSS RBA, SIMBG, dan DIANTER yang tidak hanya mempermudah akses masyarakat, tetapi juga mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan transparansi. Dari sisi kualitas layanan, kelima dimensi dalam teori SERVQUAL juga telah tercermin, mulai dari bukti fisik hingga empati terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, berdasarkan teori peran Biddle dan Thomas, DPMPSTSP Kabupaten Kendal terbukti memainkan peran strategis dalam mengelola dan mengembangkan pelayanan publik di MPP. Mereka telah memenuhi harapan masyarakat, menjalankan norma pelayanan sesuai regulasi, menunjukkan kinerja nyata dalam pengelolaan layanan, melakukan evaluasi berkala melalui sistem survei digital, serta menerapkan mekanisme sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi. Meskipun demikian, tantangan masih dihadapi, khususnya dalam hal keterbatasan sumber daya manusia, kedisiplinan pegawai, serta literasi digital masyarakat yang belum merata.

DAFTAR PUSTAKA

Alfianto Anugrah Ilahi, Andi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Amsir Bunga Rampai Journal*. Vol. 1, n.d.

Azizah, Aulia, Reno Affrian, Agus Surya Dharma, Program Studi, Administrasi Publik, Sekolah Tinggi, and Ilmu

Administrasi Amuntai. "Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong," 2024, 1111–21.

Chazami, M.N. "Peran Jam'iyah Imalah Dalam Pembentukan Karakter Sosial Santri Di Pondok Pesantren Al-Ishlah Bandar Kidul Kota Kediri," 2024.

Diskominfo Kendal. "Mentri PANRB Resmikan Mal Pelayanan Publik Di Kendal." Kendalkab.go.id, June 2, 2021.

Fachry Rohilie, Haunan. "Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang." *Journal Of Government : Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah* 9, no. 1 (2023): 36–52.

Lestari, Dina, Muchlis Alahudin, Yosi Valentina Simorangkir, Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Musamus, Jl Kamizaun Mopah, and Lama Merauke. "Mall Pelayanan Publik." *Ejurnal Unmus* 5, no. 2 (2023): 45–62. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/archi>.

MENPANRB, HUMAS. "Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan." <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan>, April 26, 2019.

Moleong, Lexy. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Vol. 35. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 1989.

Ombudsman Republik Indonesia. "Data Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tingkat Pemerintah Kabupaten Tahun 2023." <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-manajemen-pencegahan-maladministrasi/data-penilaian-kepatuhan-terhadap-standar-pelayanan-publik-tingkat-pemerintah-kabupaten-tahun-2023>, May 7, 2024.

Ombudsman, tim penulis. "Laporan Tahunan Ombudsman Ri Tahun 2023." Jakarta, March 14, 2024.

Riani, Ni Ketut. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (April 2021). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>.

Subata, Imam, Muhammad Nur Hidayat, and Khudrotun Nafisah. "Peran Pemerintah Desa Dalam Menjaga Kerukunan Umat Beragama Di Desa Ceweng, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang." *JOURNAL OF PUBLIC POWER* Vol. 7 (2023).

Syarif, Muhammad, Mohamad Hidayat Muhtar, Muh Akbar, Fhad Syahril, and Ahmad Rustan. "METODE PENELITIAN HUKUM," 2024.
<https://www.researchgate.net/publication/381460823>.

Wardhana, Aditya. "PENGUKURAN SERVICE QUALITY," 2024. <https://www.researchgate.net/publication/384660703>.

Yanuartanti, Suci, Choirul Saleh, and Fadillah Amin. "Evaluasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro Dalam Rangka Menuju Pelayanan Publik Prima." *Jurnal Administrasi Publik* 5, no. 6 (2022): 420–26.