

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan memaparkan secara lengkap hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian awal bab ini akan dipaparkan terlebih dahulu mengenai gambaran umum Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang merupakan lokasi penelitian dilaksanakan. Penelitian juga memberikan hasil dari penelitian berupa penyajian data serta hasil penelitian.

4.1 Gambaran Lokus Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan

4.1.1.1 Profil Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan atau yang biasa dikenal dengan sebutan Kota Tangsel adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Banten. Kota ini diresmikan pada tanggal 29 Oktober 2008 oleh Mardiyanto yang saat itu menjabat sebagai Menteri Dalam Negeri Indonesia. Kota Tangerang Selatan merupakan daerah otonom yang terbentuk dari pemekaran Kabupaten Tangerang yang didasarkan dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten. Terbentuknya wilayah ini sebagai daerah otonom bermula dari keinginan warga yang berada di kawasan Tangerang Selatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 2000, beberapa tokoh dari beberapa kecamatan mulai menyebut Cipasera (Ciputat, Pamulang, Serpong, dan Pondok Aren) sebagai daerah otonom. Warga setempat merasa kurang mendapat perhatian dari pemerintah Kabupaten Tangerang, sehingga banyak fasilitas yang terabaikan. Pada tanggal 27 Desember 2006, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Tangerang menyetujui terbentuknya Tangerang Selatan. Calon kota otonom ini terdiri atas tujuh kecamatan, yaitu Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang,

Pondok Aren, Serpong, Serpong Utara, dan Setu. Dengan dibentuknya Kota Tangerang Selatan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta dapat memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Visi

“Terwujudnya Tangerang Selatan Kota Cerdas, Berkualitas, dan Berdaya Saing Berbasis Teknologi dan Inovasi”

Misi

1. Mengembangkan sumber daya manusia yang handal dan berdaya saing.
2. Meningkatkan infrastruktur kota yang fungsional.
3. Menciptakan kota layak huni yang berwawasan lingkungan.
4. Mengembangkan ekonomi kerakyatan berbasis inovasi dan produk unggulan
5. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi.

4.1.1.2 Letak dan Luas wilayah Kota Tangerang Selatan

Letak Wilayah Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan merupakan kota termuda yang terletak di bagian timur Provinsi Banten dengan titik koordinat $106^{\circ}38' - 106^{\circ}47'$ Bujur Timur dan $06^{\circ}13'30'' - 06^{\circ}22'30''$ Lintang Selatan dan memiliki luas wilayah keseluruhan sebesar 147,19 km² atau 14.719 Ha.

Batas wilayah Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta dan Kota Tangerang;

- Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta dan Kota Depok Provinsi Jawa Barat;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor dan Kota Depok Provinsi Jawa Barat;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor dan Kota Depok Provinsi Jawa Barat
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Tangerang Selatan



Sumber: BPS Kota Tangerang Selatan 2022

Berdasarkan dengan gambar peta administrasi Kota Tangerang Selatan diatas bahwa Kota Tangerang Selatan terdiri atas 7 (tujuh) kecamatan yaitu Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang, Pondok Aren dan Setu dengan 54 (lima puluh empat) kelurahan.

Luas Wilayah Kota Tangerang Selatan

Luas wilayah Kota Tangerang Selatan adalah sebesar 147,19 km² atau sebesar 1,63 persen dari luas wilayah Provinsi Banten. Kota Tangerang Selatan terdiri atas 7 (tujuh) kecamatan dan 54 kelurahan, kecamatan terluas adalah Kecamatan Pondok Aren dengan luas 29,88 km² atau 20,30 persen dari luas keseluruhan Kota Tangerang Selatan, sedangkan kecamatan dengan luas paling kecil adalah Kecamatan Setu dengan luas 14,8 km² atau 10,06 persen dari luas keseluruhan Kota Tangerang Selatan. Berikut luas wilayah Kota Tangerang Selatan berdasarkan Kecamatan yang ada di Kota Tangerang Selatan.

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan di Kota Tangerang Selatan

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km²)	Persentase Terhadap Luas Kota (%)
1.	Serpong	24,04	16,33
2.	Serpong Utara	17,84	12,12
3.	Ciputat	18,38	12,49
4.	Ciputat Timur	15,43	10,48
5.	Pamulang	26,82	18,22
6.	Pondok Aren	29,88	20,30
7.	Setu	14,80	10,06
Kota Tangerang Selatan		147,19	100

Sumber: RPJMD Kota Tangerang Selatan Tahun 2016-2021

4.1.2 Gambaran Umum Mal Pelayanan Kota Tangerang Selatan

Mal pelayanan publik dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 3 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Mal pelayanan Publik dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan salah satu tujuan pembangunan MPP dilakukan untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha.

Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan merupakan fungsi pelayanan terpadu sebagai bentuk sinergitas instansi pelayanan publik baik pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta untuk memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Visi

Terwujudnya TANGSEL unggul menuju kota lestari saling terkoneksi efektif dan efisien

Misi

1. Pembangunan sumber daya manusia (SDM) yang unggul
2. Pembangunan infrastruktur yang saling terkoneksi
3. Membangun kota yang lestari
4. Meningkatkan ekonomi berbasis nilai tambah tinggi di sektor ekonomi kreatif
5. Membangun birokrasi yang efektif dan efisien

MOTTO

“SINERGI MELAYANI”

4.1.2.1 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2021 Pasal 5 ayat (2) tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik terkait struktur organisasi dijelaskan bahwa struktur organisasi MPP sebagaimana di maksud terdiri atas

- a. Manajer; dan
- b. Petugas layanan

4.1.2.2 Tugas dan Fungsi Pokok

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 3 Tahun 2021 Pasal 6 yang menjelaskan terkait tugas dan fungsi pokok dari Manajer dan Petugas layanan MPP

a. Manajer

Tugas

1. Manajer yang merupakan *ex officio* dijabat oleh sekretari DPMTSP dan bertanggung jawab kepada kepala DPMPTSP
2. Manajer memiliki tugas membantu kepala DPMPTSP dalam rangka fasilitas penyelenggaraan MPP

Fungsi

1. Perencanaan kegiatan operasional MPP
2. Pelaksanaan ketatausahaan MPP
3. Pelaksanaan informasi, publikasi dan pengaduan kegiatan operasional MPP
4. Pelaksanaan pelaporan kegiatan operasional MPP
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala DPMPTSP
6. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan MPP sesuai dengan jadwal penugasan

b. Petugas Layanan

1. Petugas layanan sebagaimana memiliki tugas memberikan layanan secara profesional kepada masyarakat pengguna layanan MPP
2. Petugas layanan dalam penyelenggaraan MPP merupakan pegawai dari pemberi layanan yang tergabung dalam MPP
3. Pemberi layanan sebagaimana dimaksud meliputi:

- 1) Pemerintah
 - 2) Pemerintah Daerah
 - 3) Perangkat Daerah
 - 4) Badan Usaha Milik Negara
 - 5) Badan Usaha Milik Daerah
 - 6) Badan Usaha Milik Swasta
4. Setiap jenis layanan yang diberikan pemberi layanan menjadi tanggung jawab masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Dalam menunjang kegiatan MPP, penyelenggaraan MPP bertanggung jawab atas:
- a. Penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kerja
 - b. Pengelolaan data dan informasi layanan
 - c. Petugas informasi
 - d. Petugas penanganan pengaduan
 - e. Petugas keamanan
 - f. Petugas lain sesuai kebutuhan

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan bagian dari pembahasan dan analisis mendalam yang dibuktikan dengan data-data dan fakta yang diperoleh di lapangan secara langsung, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan. Mengingat penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif maka pengumpulan data yang digunakan diantaranya yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan:

1. *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

2. Pegawai Pelayanan Publik Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan
3. Staff bidang perencanaan dan pengembangan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan
4. Masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

4.2.1 Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Efektivitas menunjukkan suatu keadaan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Melalui media pelayanan bisa dikatakan efektif apabila mampu memenuhi kriteria, diantaranya dapat memberikan pengaruh, perubahan dan dapat membawa hasil. Ketika sudah merumuskan tujuan instruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai dan apabila tujuan itu semakin banyak tercapai maka semakin efektif pula media pelayanan tersebut.

Berikut ini akan dibahas hasil penelitian dan pertanyaan penelitian mengenai efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang disajikan berdasarkan teori Ridwan dan Sudrajat, yaitu 1) Prosedur Pelayanan 2) Waktu Penyelesaian 3) Biaya Penyelesaian 4) Sarana dan Prasarana 5) Kompetensi Pegawai 6) Produk Pelayanan

4.2.1.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang saling berkaitan, sehingga adanya

tahapan secara jelas dan pasti cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Dalam prosedur pelayan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan melainkan diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Maksud dari kejelasan prosedur disini bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan dibuat sederhana dan tidak berbelit-belit.

Salah satu hal yang menjadi sorotan oleh para penerima layanan pada umumnya adalah prosedur pelayanan melalui proses yang panjang. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Maka dilakukan wawancara dengan pegawai dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan dan menerima pelayanan.

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan 1 yaitu *Manajer On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan mengenai prosedur pelayanan

“Iyaa website itu ada namun itu menjadi tanggung jawab dibidang rebang, kita sedang usaha untuk bisa mengaktifkan website tersebut dengan maksimal agar semua instansi bisa melakukan pelayanan di website itu tetapi dengan begitu kita tetap maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan mekanisme yang ada.jadi dengan tidak aktifnya website tersebut tidak menghambat dan mempersulit masyarakat dalam menerima pelayanan” (Hasil wawancara informan 1 *Manajer On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1 diatas dapat disimpulkan bahwa website yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan yang menjadi salah satu bagian dari prosedur pelayanan belum berjalan maksimal dikarenakan sudah banyak instansi yang memiliki website masing-masing. Untuk saat ini website yang berfungsi yaitu SIMPONIE yang dimana website tersebut milik DPMPTSP yang isinya fokus hanya di

pelayanan perizinan dan masyarakat merasa ingin menanyakan sesuatu hal atau ingin menyampaikan keluhannya didalam website simponie itupun dipersilahkan dengan menggunakan aplikasi livechat, yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 yaitu staff bidang perencanaan dan pengembangan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan yang menjelaskan lebih lanjut terkait website yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

“Untuk saat ini website yang dimiliki mpp masih dalam proses belum tahap final dan belum ter integrasi untuk nomor antrian juga belum bisa dilakukan di website itu jadi masih manual atau bisa diwebsite simponie misal untuk pelayanan perizinan, karena cukup sulit nih untuk menyatukan semua layanan instansi di satu website karena masing-masing instansi sudah memiliki website masing-masing itu sih kendala terbesar kenapa website mpp belum bisa berjalan maksimal.” (Hasil Wawancara Informan 3 Staff Bidang Perencanaan dan pengembangan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1 dan 3 diatas dapat disimpulkan bahwa website yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan yang menjadi salah satu bagian dari prosedur pelayanan belum berjalan maksimal dikarenakan sudah banyak instansi yang memiliki website masing-masing. Untuk saat ini website yang berfungsi yaitu SIMPONIE yang dimana website tersebut milik DPMPTSP yang isi nya fokus hanya di pelayanan perizinan dan masyarakat merasa ingin menanyakan sesuatu hal atau ingin menyampaikan keluhannya didalam website simponie itupun dipersilahkan dengan menggunakan aplikasi livechat, yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan.

Untuk pelayanan Mal Pelayanan Publik bisa dilakukan datang langsung ke kantor atau melalui website instansi terkait, namun kurangngnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat bahwa website

tersebut tidak berjalan jadi masih ada masyarakat yang mencoba meng akses website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan 6 selaku masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang mengatakan:

“Iya saya sempat mencoba, karena saya kan memang belum mengetahui MPP ini sistemnya seperti apa saya mencoba cari di google mpp tangsel keluar lah website tersebut saat saya coba daftar dan isi daftar diri ternyata tidak bisa saat verifikasi nya jadi saya mencoba datang langsung ke kantor MPP dan langsung dilayani dan diarahkan dengan baik” (Hasil Wawancara Informan 6 masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Tetapi seperti yang dikatakan informan 1 dan 3 bahwa dengan tidak berjalan nya website tersebut tidak menghambat atau mempersulit masyarakat dalam melakukan alur prosedur pelayanan, masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan yang mudah hal tersebut di perjelas oleh informan 4 dan 7 selaku masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang mengatakan:

“Saya mengetahui dan alur prosedurnya juga tidak ribet menurut saya alur prosedur di MPP sangat mudah karena saat kita masuk ke dalam gedung langsung dilayani oleh petugas dan langsung diarahkan ke instansi yang ingin kita tuju dan antriannya juga tertib” (Hasil Wawancara Informan 4 masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Pendapat yang sama dikatakan oleh informan 7, yang mengatakan:

“Menurut saya prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit dan mudah, jadi saya rasa tidak begitu sulit untuk saya melakukan pelayanan” (Hasil Wawancara Informan 7 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Dapat disimpulkan bahwa dari pernyataan hasil wawancara informan 4 dan 7 sebagai masyarakat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik mudah, dari mulai masyarakat datang langsung di bantu oleh pegawai yang langsung memberikan arahan ke pada masyarakat, pegawai dinilai informatif sehingga membuat masyarakat tidak

merasa kesulitan. Dan prosedur tersebut tidak berbelit belit alur yang diberikan sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 5,8, dan 12 yang memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan melalui website masing-masing instansi yaitu DPMPTSP dan imgrasi, yang mengatakan:

“Saya mendapatkan informasi prosedur pelayanan melalui aplikasi yang dimiliki imigrasi karena tersedia di aplikasi M-Paspor jadi saya sebelumnya sudah melakukan pendaftaran secara online dan pada saat sampai sini langsung diarahkan oleh petugas” (Hasil Wawancara Informan 5 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 8 selaku pengguna website DPMPTSP yaitu SIMPONIE, yang mengatakan:

“Iyaa mengetahui alur prosedurnya karena sudah dijelaskan di website SIMPONIE dan saat disini langsung dibantu oleh petugas jadi saya tidak merasa kesulitan” (Hasil Wawancara Informan 8 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 07 Agustus 2023)

Diperjelas oleh informan 12 masyarakat yang melakukan pelayanan di BAPENDA, yang mengatakan:

“Sebelumnya saya belum mengetahui tapi saat sampai sini dijelaskan langsung oleh petugas yang berada didepan, maka dari itu saya berharap website yang dimiliki MPP bisa segera digunakan agar memudahkan masyarakat untuk sistem antrian dan informasi terkait prosedur pelayanan”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara informan 5, 8. Dan 12 yang mengetahui alur prosedur pelayanan dari website atau aplikasi yang dimiliki oleh masing-masing instansi bahwa dengan tidak aktifnya website yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dianggap sulit oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait prosedur pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Gambar 4. 2 Antrian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan



Sumber: Hasil Dokumentasi Pribadi

Berdasarkan hasil dokumentasi diatas bahwa sistem antrian untuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan berjalan dengan tertib karena antrian di masing-masing instansi ber beda-beda jadi tidak membuat masyarakat lebih mudah dan dengan disediakan nya layar seperti di gambar tersebut memudahkan masyarakat dalam proses antri jadi masyarakat bisa terus memantau antrian sudah di nomor berapa dan membuat antrian lebih tertib.

Dengan hal itu prosedur pelayanan pada umumnya juga membutuhkan kelengkapan persyaratan administrasi agar data yang diberikan kepada penyedia layanan bersifat akurat dan akuntabel. Untuk mengetahui tentang persyaratan administrasi untuk melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dijelaskan oleh informan 1 sebagai *Manager ON Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

“Paling yang umumnya ktp untuk berkas-berkas lainnya diselesaikan dengan jenis layanan apa yang masyarakat butuhkan, bisa dilihat juga di website MPP maupun SIMPONIE paling ya kendalanya semisal ada masyarakat yang memang tidak aktif menggunakan sosial media itu mereka merasa bingung bisa menghubungi *call center* kami pasti akan dibantu dan diberi tahu” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Pendapat menurut informan 7 selaku penerima layanan mengatakan bahwa:

“Persyaratannya cukup jelas dan mudah saja, menurut saya tidak begitu menyulitkan tapi mungkin bisa lebih disosialisasikan lagi” (Hasil Wawancara Informan 7 masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Pendapat yang sama dari informan 5 selaku penerima layanan juga mengatakan bahwa:

“Iyaa sudah tau karena memang sudah pernah juga melakukan pelayanan dan persyaratannya juga tidak ribet menurut saya dari pegawai nya juga menjelaskan nya ke kita mudah dipahami” (Hasil Wawancara Informan 5 masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, 5 dan 7 sebagai *Manager On Duty* dan masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dimana memiliki jawaban yang selaras bahwa di persyaratan yang terdapat di Mal Pelayanan Kota Tangerang Selatan cukup mudah dan tidak menyulitkan masyarakat, namun menurut masyarakat masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan terkait persyaratan administrasi ini jadi masyarakat masih suka merasa kesulitan untuk mengetahui persyaratan administrasi apabila ingin melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan namun diperjelas oleh *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan menjelaskan bahwa sosialisasi berupa informasi terkait persyaratan administrasi sudah dilakukan melalui sosial media namun memang masih ada beberapa masyarakat yang belum

sepenuhnya aktif menggunakan sosial media tetapi dengan begitu apabila masyarakat merasa sulit bisa menghubungi *Call Center* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan nanti akan di bantu.

4.2.1.2 Waktu Penyelesaian

Dalam menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat juga dari kepastian waktu pelayanan karena sejatinya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus dilakukan dalam standar waktu yang singkat

Hal yang menjadi sorotan oleh penerima layanan pada umumnya adalah waktu penyelesaian. Berkaitan dengan waktu pelayanan dalam penyelesaian pelayanan terdapat juga ketentuan waktu yang diberikan kepada masyarakat, hal tersebut dijelaskan oleh informan 1 selaku *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu berusaha maksimal untuk menyelesaikan dengan cepat namun terkadang suka ada kendala aja bisa dari persyaratan yang kurang lengkap itu yang kadang membuat waktu penyelesaian bisa diluar ketentuan karena ketentuan waktu penyelesaian kami di 14 hari kerja” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Pendapat yang sama dari pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang juga mengatakan bahwa:

“Kita selalu memaksimalkan waktu dalam memberikan pelayanan agar tidak terlalu lama maksimal di 14 hari kerja tergantung jenis pelayanannya apa” (Hasil Wawancara Informan 2 Pegawai Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Berdasarkan penuturan dari informan 1 dan 2 selaku *Manager On Duty* dan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang menjelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

memiliki ketentuan waktu atau batas waktu maksimal dalam memproses layanan masyarakat di waktu 14 hari kerja. Apabila tidak sesuai dengan batas waktu tersebut kendala yang paling sering di temui yaitu kurangnya persyaratan administrasi dari masyarakat yang membuat proses nya terhambat dan keterbukaan informasi terkait proses pelayanan juga bisa ditanyakan melalui *call center* yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Dengan hal itu berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang merupakan informan 4, 6, dan 10 untuk waktu penyelesaian mengatakan bahwa:

“Untuk urusan pencetakan kartu keluarga seperti ini sudah termasuk cepat biasanya untuk urusan kayak gini memakan waktu yang lama” (Hasil Wawancara Informan 6 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Pendapat yang sama dari informan 10 yang sedang melakukan pelayanan di PT. PLN mengatakan bahwa:

“Cepat sih menurut saya karena kebutuhan saya untuk tambah daya dan langsung di proses di hari itu juga” (Hasil Wawancara Informan 10 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan 07 Agustus 2023)

Diperjelas oleh informan 4 yang mengatakan bahwa:

“Iyaa dikasih, saya tadi pelayanan pagi katanya sore udah bisa selesai pas saya kesini ternyata iya prosesnya sudah hampir selesai saya juga kaget ternyata sekarang sudah se mudah ini dan cepat dan pada saat pelayanan di proses nanti kita katanya akan dihubungi via whatsapp jadi kita ga dibiarin nunggu disini bisa kita tinggal saat udah selesai ya benar saya dihubungi bahwa sudah selesai dan bisa langsung diambil” (Hasil Wawancara Informan 4 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 4, 6, dan 10 selaku masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sangat cepat dan tepat waktu dan masyarakat juga

diberikan kepastian waktu dan apabila proses pelayanan sudah selesai masyarakat akan dihubungi langsung melalui *Whats app*.

4.2.1.3 Biaya Penyelesaian

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Terkait dengan masalah biaya dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan di jelaskan oleh informan 1,2, dan 3 selaku pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, dijelaskan oleh informan 1 yang mengatakan:

“Untuk biaya ke mpp nya gaada cuman biaya ke negara itu ada tergantung dari pemohon layanan instansi apa yang mereka mau” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Dijelaskan lebih lanjut oleh informan 2 selaku pegawai pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yang mengatakan bahwa:

“Ada salah satu contohnya yaitu untuk pelayanan izin bangunan dan paspor itu dikenai biaya yang di tarifnya sudah di sesuaikan dan ditentukan” (Hasil Wawancara Informan 2 Pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Selaras dengan informan 3 Staff Bidang Perencanaan dan Pengembangan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang mengatakan:

“Untuk biaya ke MPP nya gaada cuman biaya ke negara itu ada tergantung dari pemohon layanan instansi apa yang mereka mau” (Hasil Wawancara Informan 3 Staff Bidang Perencanaan dan

Pengembangan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan 1, 2, dan 3 selaku pegawai Mal Pelayanan Publik yang menjelaskan hal yang sama bahwa di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak menerima biaya sepeserpun untuk hal pelayanan jika memang ada biaya itu berasal dari instansi terkait yang memang ada biaya untuk pelayanan dan biaya tersebut pembayarannya langsung tertuju kepada Bank yang bekerja sama dengan pemerintah daerah, dengan demikian Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak menerima pembayaran langsung.

Dalam hal penyediaan pelayanan, terkadang kita temukan adanya pemungutan liar (pungli) atau biaya diluar ketentuan yang harus dibayar oleh masyarakat sehingga menimbulkan adanya praktek korupsi. Untuk mengetahui apakah di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan terjadi hal tersebut. Berikut hasil wawancara oleh masyarakat yang merupakan informan 5, 7, dan 15 yang mengatakan bahwa:

“Engga ada sejauh ini sudah sesuai dengan ketentuan” (Hasil Wawancara Informan 5 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan).

Selaras dengan pendapat informan 7, yang mengatakan bahwa:

“Menurut pengalaman saya tidak pernah diminta biaya diluar biaya administrasi, lagi pula untuk membayar biaya pelayanan sudah langsung ditransfer ke bank bukan lagi ke instansi terkait” (Hasil Wawancara Informan 7 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Diperjelas oleh informan 15 yang melakukan pelayanan SIMBG terdapat biaya pelayanan, mengatakan bahwa:

“Ada biaya untuk perizinan mendirikan bangunan tapi menurut saya biaya nya masih terjangkau” (Hasil Wawancara Informan 15 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan 15 Agustus 2023)

Berdasarkan penuturan masyarakat dan hasil observasi bahwa memang benar tidak ada biaya yang diluar ketentuan karena biaya yang mereka bayarkan langsung di transfer ke bank yang sudah bekerja sama dengan pemerintah daerah dapat dikatakan tidak ada biaya yang masuk ke Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Di Mal Pelayanan Publik juga sudah tersedia Bank BJB jadi masyarakat bisa melakukan transaksi langsung tanpa harus pergi ke bank yang bersangkutan,

Diperjelas oleh informan 1 dan 2 selaku pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

“Untuk ketentuan sudah di tentukan oleh pemerintah kota atau pemerintah untuk diluar ketentuan itu gaada” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 juni 2023)

“Untuk jumlah biaya nominalnya resmi dan pembayaran bisa langsung dibayarkan di bank bjb” (Hasil Wawancara Informan 2 Pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan).

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari pegawai Mal Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa memang tidak ada biaya yang diluar ketentuan diluar aturan pemerintah daerah semua biaya langsung di alihkan ke Bank BJB jadi dalam pelayanan Mal Pelayanan Publik tidak pernah menerima biaya langsung dari masyarakat untuk melakukan pembayaran langsung ke Bank BJB, Mal pelayanan Publik hanya menerima bukti pembayaran dari Bank.

4.2.1.4 Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan umum, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai

Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat, karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan pengguna sarana dan prasaran di Mal Pelayanan Publik yang merupakan informan 5 dan 7 yang mengatakan bahwa:

“Iyaa sangat nyaman apalagi untuk membawa anak-anak ruangnya dingin dan juga tersedia area bermain anak jadi engga bosan” (Hasil Wawancara Informan 6 Masyarakat Penerima Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Selaras dengan pendapat informan 7 yang mengatakan bahwa:

“Ya, kondisi ruangan di sini sudah nyaman dan aman. Ada ruang tunggu, ada tv, bahkan disediakan air mineral gelas yang dapat dinikmati secara gratis. Kalau pas menunggu kita nyaman dan tidak cepat bosan” (Hasil Wawancara Informan 7 Masyarakat Penerima Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Pendapat berbeda dari informan 4 yang mengatakan bahwa:

“Sudah cukup nyaman cuman memang di lantai 2 ini saya merasa bau asap rokok kalau bisa ya bisa di atur ventilasi udaranya kasihan juga kalo memang yang gabisa menghisap asap rokok apalagi disini ada ruang bermain anak juga” (Hasil Wawancara Informan 4 Masyarakat Penerima Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah dapat dikatakan cukup baik dan lengkap sehingga masyarakat merasa nyaman, tetapi masih terdapat kekurangan yaitu untuk di lantai 2 karena disediakan ruangan khusus untuk merokok yang berada di area luar namun masyarakat menilai bau asap rokok tersebut masih masuk ke area dalam yang bau nya cukup mengganggu, masyarakat menilai ventilasi udaranya belum diatur dengan baik.

Dijelaskan lebih lanjut oleh informan 1 dan 2 selaku *Manager On Duty* dan Pegawai Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang mengatakan bahwa:

“Untuk ukuran mal pelayanan publik kota ini udah cukup bagus dan lengkap dan memenuhi standar baik dari standar OMBUDSMAN dan KEMENPAN RB” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Selaras dengan hasil wawancara informan 2 yang mengatakan:

“Iyaa sarana dan prasarana disini sudah dapat dikatakan lengkap agar masyarakat bisa nyaman menerima pelayanan” (Hasil Wawancara Informan 2 Pegawai Pelayanan Mal Pelayanan Publik pada 23 Juni 2023).

Gambar 4. 3 Sarana dan Prasarana MPP Kota Tangsel



Gambar 4. 4 Sarana dan Prasarana MPP Kota Tangsel



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara informan 1 dan 2 bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah memenuhi standar yang diberikan oleh OMBUDSMAN dan KEMENPAN RB. Untuk standar Mal Pelayanan Publik kota, Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan cukup baik dan sudah lengkap yang tujuannya agar masyarakat bisa nyaman dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Dan diperjelas oleh gambar 4.4 dan 4.5 yang melihatkan saran dan prasarana yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangsel yaitu tempat bermain anak dan ruang tunggu dengan kondisi ruangan yang bersih, nyaman, dan memberikan kesan nyaman, sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti TV dan AC yang sudah memadai.

Selain itu Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan mengikuti kemajuan teknologi dan komunikasi, melalui pengembangan ini diharapkan lebih mudah dalam melakukan pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh informan 1 dan 3 sebagai *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Staff bidang perencanaan dan pengembangan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan.

“Ada, kita sudah cukup aktif di instagram dan tiktok juga sekarang mulai kita gunakan dan dalam melakukan pelayanan juga kita sudah menggunakan komputer tidak dengan sistem manual lagi jadi dalam mem proses pelayanan bisa cepat dan mudah” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Diperjelas oleh informan 3 yang mengatakan:

“iyaa ada selain yang kita sediakan disini masyarakat juga bisa mengalih informasi melalui instagram kami walaupun sekarang jadi satu dengan dpmtsp kita lagi ingin menyusun konsep seperti dijakarta sih niatnya dengan membuat satu akun instagram khusus untuk menggabungkan dpmtsp dan mpp seperti contohnya dijakarta tuh namanya ada layananjakarta konsep nya ya paling gajauh beda kaya gitu” (Hasil Wawancara Informan 3 Staff bidang perencanaan dan pengembangan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1 dan 3 dapat disimpulkan bahwa media atau sumber informasi yang dimiliki Mal Pelayanan Publik sudah mendukung untuk melakukan pelayanan di era digital seperti saat ini dengan melakukan pelayanan menggunakan komputer salah satu upaya untuk mengefektifkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan di sosial media juga aktif namun ingin ada perubahan konsep dari sosial media *Instagram* yang dimana Mal Pelayanan Publik dan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan ingin dijadikan 1 akun dengan DPMPTSP agar memudahkan masyarakat dalam mencari informasi.

Berdasarkan hasil observasi dilihat bahwa memang sosial media *Instagram* yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik sudah tidak aktif. Semua

informasi yang berkaitan dengan Mal Pelayanan Publik dapat di akses melalui sosial media *Instagram* yang dimiliki DPMPTSP. Didapat juga hasil wawancara dengan informan 9 yang merupakan masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yang mengatakan:

“Setau saya ada ya contohnya sosial media yang mereka punya di Instagram disitu banyak informasi yang diberikan terkait pelayanan dan kegiatan yang mereka lakukan” (Hasil Wawancara Informan 9 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 07 Agustus 2023).

4.2.1.5 Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai yaitu kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep kompetensi merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadu permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi mereka

Mal pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik berupa pelayanan prima agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk itu dituntut Mal pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan selalu cepat tanggap terhadap kebutuhan, masyarakat dan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat.

Konsep kompetensi mengarah pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Potensi pegawai yang diharapkan pengguna pelayanan dari Mal Pelayanan Pubik Kota Tangerang Selatan adalah daya tanggao pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat

dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit serta tepat waktu sehingga menciptakan pelayanan yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1 dan 2 sebagai *Manager On Duty* dan pegawai pelayanan Mal Pelayanan Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang membahas terkait pelatihan yang diberikan kepada pegawai pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yang mengatakan bahwa:

“Iyaa ditahun-tahun sebelumnya ada untuk di tahun ini rencananya akan ada di bulan Juli, yang biasanya melakukan pelatihan ya petugas loket karena mereka yang lebih banyak berinteraksi dengan masyarakat” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 juni 2023)

Dan diperjelas oleh informan 2 yang merupakan petugas pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Iya ada pelatihan untuk petugas pelayanan yang diberikan terkait bagaimana menghadapi pemohon dengan sikap yang dan kita juga memiliki sop untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima di kota tangsel dan pelatihan yang diberikan dilakukan minimal satu tahun sekali biasanya di undang oleh pusat nanti kita tinggal menunggu arahan” (Hasil Wawancara Informan 2 Pegawai Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Dapat disimpulkan dari apa yang sudah dijelaskan oleh informan 1 dan 2 bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan diberikan pelatihan oleh pemerintah pusat yang dimana pegawai hanya menunggu arahan saja dan kegiatan tersebut rutin dilakukan selama 1 tahun sekali dan pelatihan yang diberikan fokus pada petugas loket agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Selain pelatihan yang diberikan, Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan juga memiliki SOP yang menjadi acuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk dapat mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah berjalan baik maka dilakukan wawancara kepada masyarakat terkait daya tangkap dan sikap para pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, terdapat informan 4 dan 6 sebagai masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Sangat membantu sekali pegawai disini dan cukup menguasai karna mereka langsung paham dengan layanan apa yang kita inginkan dan sangat ramah sudah hampir sama menurut saya dengan standar pelayanan di bank” (Hasil Wawancara Informan 4 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Selaras dengan hasil wawancara dengan informan 6 yang mengatakan:

“Iya sangat membantu dan informatif dan ga ribet juga untuk prosedur nya dan sangat ramah dan sopan apa yang kita tanyak diberi tanggapan yang positif (Hasil Wawancara Informan 6 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh, petugas pelayanan sangat sigap membantu masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik. Salah satu contohnya yaitu langsung menyambut dan membantu masyarakat yang baru datang dan langsung diberikan arahan terkait pelayanan yang masyarakat inginkan

Gambar 4. 5 Pelayanan Kepada Masyarakat



Sumber: Instagram DPMPPTSP Tangsel

Didapat juga hasil wawancara dari informan 12 dan 15 yang merupakan masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yang mengatakan:

“Pegawai disini terbilang sangat ramah kepada pengunjung saat baru datang juga disambut dan dilayani dengan senyum” (Hasil Waawancara Informan 12 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 09 Agustus 2023).

Diperjelas oleh informan 15, yang mengatakan:

“Pegawai sangat cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan langsung di proses juga” (Hasil Wawancara Informan 15 Masyarakat Penenerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 15 Agustus 2023)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara informan 4, 6, 12, dan 15 terkait kompetensi pegawai dalam melakukan pelayanan dinilai masyarakat sangat informatif dan menguasai terkait pelayanan yang ingin masyarakat inginkan. Dan untuk sikap pegawai pelayanan dinilai masyarakat juga sopan dan ramah sehingga dapat memberikan tanggapan yang positif kepada masyarakat.

4.2.1.6 Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi.

Untuk dapat mengetahui bagaimana produk pelayanan yang masyarakat terima dan apakah sudah sesuai dengan ketentuan, maka dilakukan wawancara dengan informan 5 dan 7 yang mengatakan bahwa:

“Sangat puas untuk saya yang baru pertama kali kesini ini udah cukup bagus banget untuk sekelas pemerintah kota dan untuk hasil pelayanan menurut saya sudah sesuai dengan ketentuan” (Hasil Wawancara Informan 5 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Selaras dengan pendapat informan 7 yang mengatakan:

“Mengenai hasil pelayanan sudah baik, karena sudah sesuai dengan apa yang saya inginkan dan menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawainya sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan” (Hasil Wawancara informan 6 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada Juni 2023)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan 5 dan 7 sebagai masyarakat yang menerima layanan di Mal

Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sangat puas terhadap pelayanan yang di dapat dan produk pelayanan yang masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan.

Dijelaskan lebih lanjut oleh informan 1 dan 3 sebagai *Manager On Duty* dan Staff bidang perencanaan dan pengembangan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan yang menjelaskan terkait produk pelayanan yang dihasilkan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini masyarakat merasa cukup puas tertera juga di hasil ikm yang ada di website dan untuk ketentuan dalam produk pelayanan kami selalu mengacu kepada sop dalam melakukan pelayanan” (Hasil Wawancara Informan 1 *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023).

Sependapat dengan informan 3, yang mengatakan:

“Kalo diliat dari indeks kepuasan masyarakat sih ya udah cukup baik banyak masyarakat yang merasa puas, karna survey itu bisa langsung diakses setelah masyarakat sudah selesai menerima layanan kita sediakan link barcode juga disini jadi masyarakat bisa langsung mengisi survey” (Hasil Wawancara Informan 3 Staff bidang perencanaan dan pengembangan Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan pada 23 Juni 2023)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh informan 1 dan 3 bahwa dalam memberikan pelayanan selalu mengacu pada SOP dan masyarakat juga bisa langsung memberikan survey terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan jadi dari pihak penyelenggara pelayanan publik bisa melihat penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil obeservasi yang didapat dari sosial media *Instagram* DPMPPTSP dalam layanan OSS dari petugas Mal Pelayanan Publik rutin melakukan pembinaan dan pengawasa OSS unntuk segala sektor dan melakukan koordinasi dan sinkronisasi pembinaan penanaman

modal langsung kepada pelaku usaha. Hal ini dinilai dapat membantu masyarakat agar dapat memahami teknik layanan OSS yang dimiliki yang berada di DPMPTSP dan MPP Kota Tangerang Selatan. Dari hasil informan 14 selaku masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, yang mengatakan:

“Untuk hasil pelayanan yang saya dapat sangat membantu sekali dan saya selaku pelaku usaha dengan adanya layanan ini sangat terbantu sekali karena sangat memberi kemudahan kepada pelaku usaha” (Hasil Wawancara Informan 14 Masyarakat Penerima Layanan Mal Pelayanan Publik pada 15 Agustus 2023).

Dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan terus berupaya melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan mengembangkan dan melakukan berbagai inovasi agar dapat memberikan pelayanan publik yang efektif.