

BAB V

PEMBAHASAN

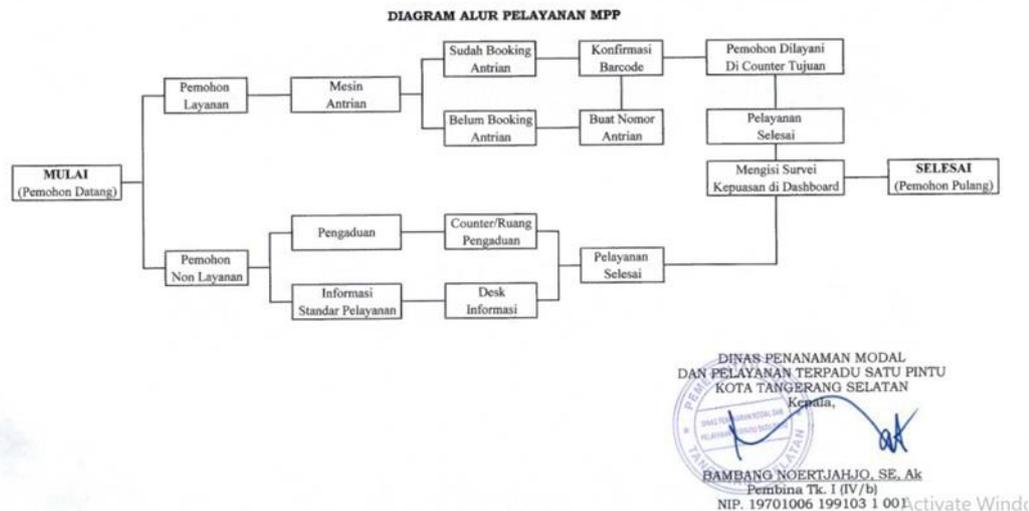
Pada bab ini berisi tentang temuan penelitian efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Pembahasan ini berisi data dan fakta yang diperoleh dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan 6 indikator dari Ridwan dan Sudrajat (2009:103) tentang efektivitas pelayanan yaitu: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Produk Pelayanan.

5.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Pada indikator prosedur pelayanan pembahasan yang dilakukan merupakan pembahasan yang berkaitan dengan alur prosedur dan persyaratan administrasi yang dilakukan oleh masyarakat apabila ingin mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Penilaian terkait prosedur pelayanan dapat dilihat dari apakah masyarakat dapat mudah memahami dan dapat mengikuti prosedur tersebut dengan mudah tidak berbelit-belit, sesuai dengan maksud dari penyelenggaraan MPP dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik, kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Gambar 5. 1 Prosedur Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan



Sumber: Data Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan Tahun 2021

Dari Gambar 5.1 terkait Prosedur Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dijelaskan pada Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Nomor: 188.4/Kep.164-Renang/2021 Tentang Mekanisme Prosedur Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dimana prosedur tersebut ialah:

- a. Untuk pengguna layanan/pemohon, sebelum datang ke gedung Mal Pelayanan Publik terlebih dahulu melakukan *booking* antrian secara elektronik melalui website www.mpptangerangselatankota.go.id.
- b. Untuk pengguna layanan/pemohon yang datang ke gedung Mal Pelayanan Publik tetapi belum melakukan *booking* antrian, diarahkan untuk melakukan *booking* antrian secara elektronik dengan bantuan petugas melalui website www.mpptangerangselatankota.go.id.
- c. Untuk pemohon yang akan menyampaikan pengaduan atau permohonan informasi seputar Standar Pelayanan dapat langsung menuju counter/ruang pengaduan atau desk informasi

- d. Pengguna layanan/pemohon dilayani di counter tujuan sesuai kepentingannya
- e. Setelah proses pemenuhan layanan selesai. Pengguna layanan/pemohon diarahkan untuk mengisi survei kepuasan masyarakat melalui dashboard yang disediakan sebelum pintu keluar.

Berdasarkan gambar 5.1 yang menjelaskan alur prosedur pelayanan berdasarkan Website yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dimana tujuan awalnya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran dan memberikan informasi terkait pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik, namun website tersebut belum dapat berjalan maksimal karena terdapatnya kendala yang dimana sudah banyak instansi yang memiliki website masing-masing yang sulit jika harus di gabungkan akses ke dalam satu wadah di website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Mengatasi hal tersebut maka di alihkan melalui website yang dimiliki DPMPTSP yaitu simponie yang hanya fokus untuk pelayanan perizinan saja. Saat ini website hanya berfungsi untuk melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat kemudahan prosedur pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik sudah dapat dikatakan baik karena 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.

Dalam melakukan pelayanan juga dinilai tertib, dengan banyaknya jumlah instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan maka antrian di buat masing-masing berdasarkan instansi jadi masyarakat juga mudah dalam melakukan antrian.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi di dapatkan hasil analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dikaitkan dengan indikator Prosedur Pelayanan teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan secara umum sudah berjalan dengan baik namun belum dikatakan efektif karena prosedur pelayanan yang dilakukan belum sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Nomor: 188.4/Kep.164-Renbang/2021 Tentang Mekanisme Prosedur Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

5.2 Waktu Penyelesaian

Kepastian waktu terhadap pemberian pelayanan pada juga mengarah kepada prediktabilitas yang bermanfaat bagi masyarakat maupun pemerintah. Asas ketepatan waktu menjadi salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bersama dengan asas-asas lainnya yaitu 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, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Secara lebih operasional, asas ketepatan waktu tersebut dirumuskan dalam standar pelayanan. Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik telah menentukan bahwa jangka waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu komponen minimal yang harus ada dalam setiap standar pelayanan.

Pada indikator waktu penyelesaian pembahasan yang dilakukan merupakan pembahasan yang berkaitan dengan ketentuan waktu penyelesaian dan keterbukaan informasi terkait waktu penyelesaian dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Dalam hal ini Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki batas waktu ketentuan yaitu di 14 hari kerja.

Gambar 5. 2 Proses Penyelesaian Pelayanan



Sumber: Website SIMPONIE Kota Tangerang Selatan

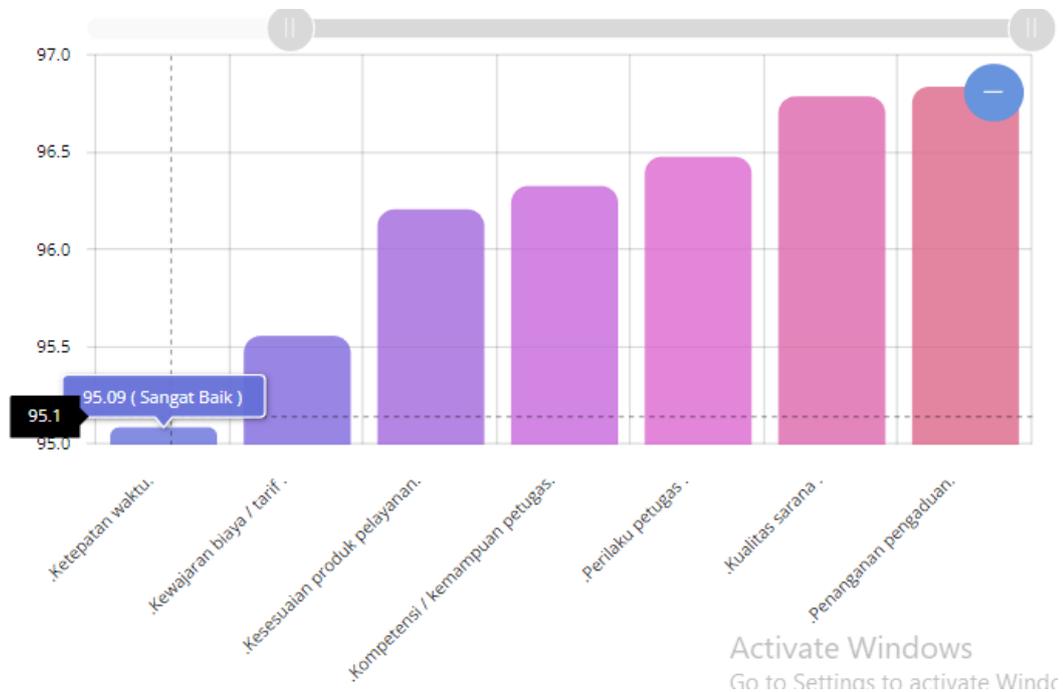
Berdasarkan gambar 5.3 dapat dilihat berupa proses waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang terdiri dari Verivikasi berkas, Penjadwalan, Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Lapangan, Persetujuan Tim, Teknis, Persetujuan Verifikasi, Penetapan izin, Persetujuan Izin, Tanda Tangan Kadis. Semua rangkaian dilakukan di waktu maksimal 14 hari kerja sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan bahwa waktu penyelesaian dalam menangani proses pelayanan dinilai cepat dan tepat waktu bahkan bisa selesai dalam waktu sehari dengan hal tersebut masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena berdasarkan pengalaman mereka biasanya dalam melakukan pelayanan di pemerintahan sangat memakan waktu yang lama, dengan adanya hal ini jadi merubah stigma masyarakat. Dan masyarakat juga diberikan keterbukaan informasi untuk waktu penyelesaiannya, masyarakat akan

diminta nomor telepon oleh pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan untuk dihubungi kembali apabila proses pelayanan sudah selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Manager On Duty* dan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan membahas terkait waktu penyelesaian di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah optimal, waktu pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, jika memang ada keterlambatan waktu terdapat 2 faktor diantaranya ada keterbatasan penyediaan dari pemerintah pusat dan adanya kekurangan persyaratan administrasi dari masyarakat. Dan keterbukaan informasi terkait waktu penyelesaian sangat diterapkan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dimana masyarakat akan dihubungi langsung oleh pegawai apabila pelayanan sudah selesai dan masyarakat juga dapat menghubungi *Call Center* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Gambar 5. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ketepatan Waktu



Sumber: Website MPP Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil observasi yang didapat dari gambar 5.4 terdapat indeks kepuasan masyarakat dengan indikator ketepatan waktu yang memperoleh nilai 95.09 dengan keterangan sangat baik survey tersebut berdasarkan hasil tahun 2021-2023 dengan jumlah responden 1.970. Hal ini sudah sesuai berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah efektif.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi di dapatkan hasil analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dikaitkan dengan indikator Waktu Penyelesaian teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, sudah cukup baik. Dimana semua jenis pelayanan diselesaikan dengan waktu yang cepat dan tepat, masyarakat juga mendapatkan kemudahan informasi untuk waktu

penyelesaian yang dimana masyarakat dihubungi langsung apabila pelayanan yang dilakukan sudah selesai di proses.

5.3 Biaya Pelayanan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu biaya atau tarif yang ditetapkan harus memiliki standar harga yang dapat di nilai terjangkau untuk masyarakat secara keseluruhan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, agar tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Dalam asas transparansi biaya yang berarti bahwa biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan se transparan mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *Manager On Duty* dan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan bahwa di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak menerima pembayaran apapun, pembayaran dilakukan langsung di transfer ke bank yang sudah bekerja dengan pemerintah daerah. Dan tidak semua pelayanan dikenai biaya hanya layanan perizinan dan layanan paspor. Dan untuk ketentuan nominal biaya pelayanan bukan dari Mal Pelayanan Publik yang menentukan masing-masing pelayanan dan instansi sudah memiliki ketentuan dari pemerintah pusat maupun daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai tidak pernah dikenai biaya diluar ketentuan dan pembayaran juga langsung dibayarkan ke bank, jadi ke Mal Pelayanan Publik hanya membawa bukti pembayaran, hal tersebut dinilai cukup efektif karena dapat menghindari pemungutan liar, masyarakat juga menilai biaya pelayanan masi terjangkau tidak terlalu membebaskan masyarakat.

Tabel 5. 1 Biaya Pelayanan

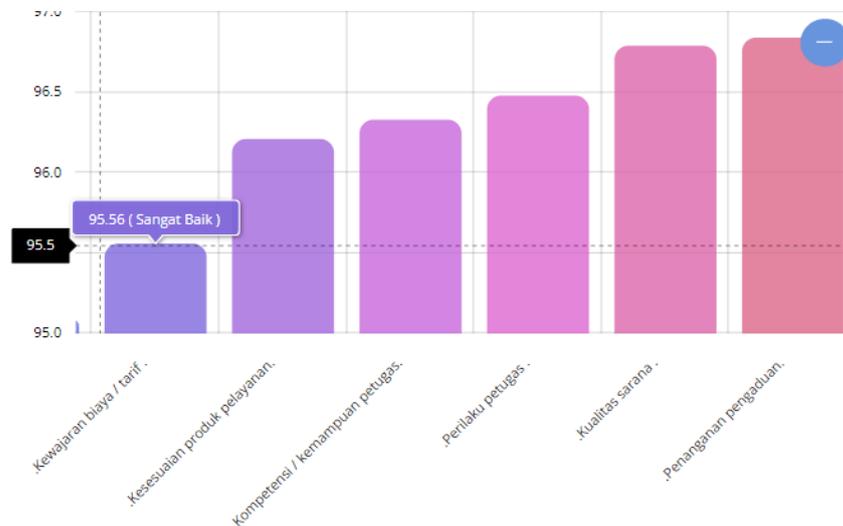
Nama Instansi	Jenis Layanan	Biaya Pelayanan
Kantor imigrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Paspur 48 halaman biasa • Paspur 48 halaman elektronik 	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 350.000 • Rp 650.000
Kantor Kementerian ATR/BPN	Pendaftaran Hapusnya Hak Tanggungan (ROYA): Rp 50.000	Rp 50.000
Kepolisian Negara Republik Indonesia	Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kelakuan Baik (SKCK)	Rp 30.000

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 5.1 terdapat biaya pelayanan yang biaya tersebut masing-masing sudah diatur dan memiliki peraturan. Biaya pelayanan paspor sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, biaya pendaftaran hapusnya hak tanggungan (ROYA) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, biaya pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kelakuan baik (SKCK) sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berhak Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak ditemukannya pemungutan liar (pungli) karena semua alur prosedur pembayaran sudah tersusun dengan baik. Yang dimana apabila dalam pelayanan tersebut terdapat biaya pelayanan, pembayaran langsung dibayarkan ke Bank BJB yang dimana bank tersebut sudah bekerja sama dengan Pemerintah Daerah. Dan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan juga terdapat *Counter* Bank BJB yang memudahkan masyarakat apabila memang ingin melakukan pembayaran.

Gambar 5. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Biaya Pelayanan



Sumber: Website MPP Kota Tangerang Selatan

Didapat dari hasil observasi dari gambar 5.5 merupakan indeks kepuasan masyarakat dengan indikator kewajaran biaya tarif yang memperoleh nilai 95.56 dengan keterangan sangat baik dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan masih terbilang terjangkau dan tidak ada biaya yang diluar ketentuan.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi di dapatkan hasil analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dikaitkan dengan indikator Biaya Penyelesaian teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa biaya penyelesaian di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada dan tidak adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik karena semua biaya yang dibayarkan oleh masyarakat langsung di alihkan ke Bank yang sudah bekerja sama dengan Pemerintah Daerah.

5.4 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dengan sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung keefektifan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat terkait sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai dan cukup lengkap. Terdapat ruang tunggu yang nyaman dimana disediakan TV, Sofa, dan disediakan air mineral secara gratis, jadi membuat masyarakat nyaman saat melakukan pelayanan. Dan tersedia juga area bermain anak yang sangat nyaman. Namun dengan adanya ruang merokok di gedung tersebut dan kurang adanya ventilasi udara jadi masyarakat masih merasa terganggu dengan asap rokok tersebut yang dimana asap tersebut dapat mengganggu kenyamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Manager On Duty* dan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah menyesuaikan dengan standar Ombudsman dan Kemenpan RB yang dimana dalam standar layanan publik sebuah unit pelayanan yang berkualitas harus ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini penting agar pengguna layanan mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

Tabel 5. 2 Tabel Sarana dan Prasaran Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Sarana dan prasarana	Jumlah
Ruang bermain anak	1
Fasilitas disabilitas	1

Layanan mandiri	5
Cafeteria	1
Ruang menyusui	1
Fasilitas perbankan	1
Pojok baca	1
Co-Working space (ruang kerja bersama)	1
Auditorium	1
Balai nikah	1
Tangsel Investmen Center (ITC)	1
Mushola	1
Ruang tunggu	4
Kursi roda	1
Ac central	1
Televisi	16
Dispenser	4

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.1 yang berisi jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi prinsip-prinsip lainnya dalam pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk ketersediaan teknologi informasi penunjang layanan adalah aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik berdampak pada tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

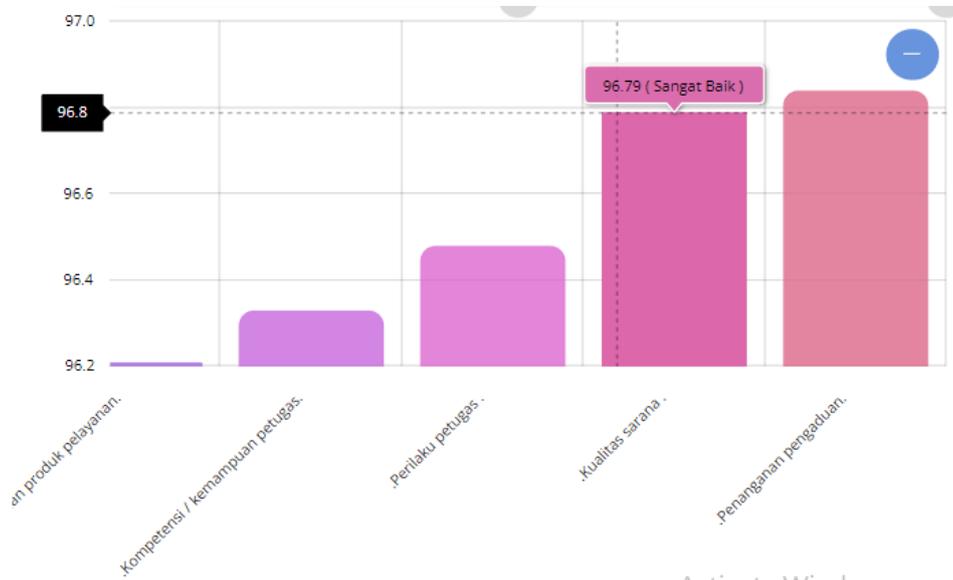
Dalam hal media dan sumber informasi juga Mal Pelayanan Publik Tangerang Selatan sudah mengikuti kemajuan teknologi dan komunikasi dengan di sediakannya komputer mandiri yang tujuannya untuk membantu masyarakat apabila ada alur prosedur pelayanan yang harus di daftarkan secara online fasilitas tersebut disebut Layanan Mandiri. Dan dalam melakukan pelayanan juga sudah menggunakan komputer semua jadi tidak ada lagi proses secara manual yang

dimana hal tersebut dapat membantu proses waktu penyelesaian pelayanan karena akan lebih menghemat waktu.

Dan untuk sumber informasi Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah memiliki akun sosial media seperti *Instagram*, namun akun tersebut digabungkan dengan DPMPTSP jadi sumber informasi terkait MPP terdapat juga di akun DPMPTSP tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat oleh staff bidang Perencanaan dan Pengembangan Dinas Penanaman Modal Satu Pintu bahwa sudah ingin mengubah konsep sosial media yang dimana memang ada satu akun khusus untuk digabungkan antara MPP dan DPMPTSP seperti yang sudah dilakukan oleh Provinsi DKI Jakarta, dengan hal itu akan lebih memudahkan masyarakat dalam mencari informasi terkait waktu pelayanan, jenis pelayanan dan lain sebagainya yang ada di Mal Pelayanan Pelayanan Publik dan DPMPTSP Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa memang sarana prasarana di Mal Pelayanan Publik sudah cukup lengkap dan dapat dikatakan nyaman yang dimana terdapat ruang tunggu dengan fasilitas yang nyaman seperti sofa, tv, dan disediakan juga air mineral gratis. Sarana lainnya yaitu terdapat juga ruang laktasi dan ruang bermain anak hal tersebut sangat membuat masyarakat merasa nyaman apabila saat melakukan pelayanan harus membawa anak. Untuk Mal Pelayanan Publik yang berada di kota, Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dapat dinilai sudah cukup lengkap dan memadai. Dengan di sediakannya komputer untuk melakukan layanan mandiri dapat dinilai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah melakukan sebuah inovasi dan mengikuti kemajuan teknologi, komputer tersebut juga memiliki kondisi yang baik dan terpelihara dengan baik.

Gambar 5. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat Sarana dan Prasarana



Sumber: MPP Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan gambar 5.6 terdapat indeks penilaian masyarakat dengan indikator kualitas sarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang memiliki nilai 98.79 dengan keterangan sangat baik, survey tersebut berdasarkan hasil dari tahun 2021-2023 yang diisi oleh 1.970 responden yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi di dapatkan hasil analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dikaitkan dengan indikator Sarana dan Prasarana teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, sudah cukup lengkap dan memadai. Dimana semua sarana dan prasarana dapat berfungsi dengan baik dan dapat digunakan masyarakat sesuai dengan fungsinya. Media atau sumber informasi juga sudah dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan juga sudah dikelola dengan baik dan membawa pengaruh baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5.5 Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai pemberi layanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik berkaitan antara lain berkaitan dengan:

1. Keramahan dari penyedia layanan
2. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayana secara cepat, tepat, dan akurat
3. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
4. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara efisiensi dalam menagani atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan petensi terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi di identifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan cepat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Kompetensi menjadi salah satu unsur utama dalam pengelolaan ASN, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan bahwa terdapat 3 (tiga) Kompetensi yang harus dimiliki oleh para ASN yaitu Kompetensi Teknis, Kompetensi Manajerial dan Kompetensi Sosial Kultural. Kompetensi Teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis jabatan. Selanjutnya, Kompetensi Manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan/atau mengelola unit organisasi. Sedangkan Kompetensi Sosial

Kultural adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi dan prinsip, yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang Jabatan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan Jabatan.

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara efisiensi dalam menangani atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan potensi terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan cepat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai kompetensi atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat.

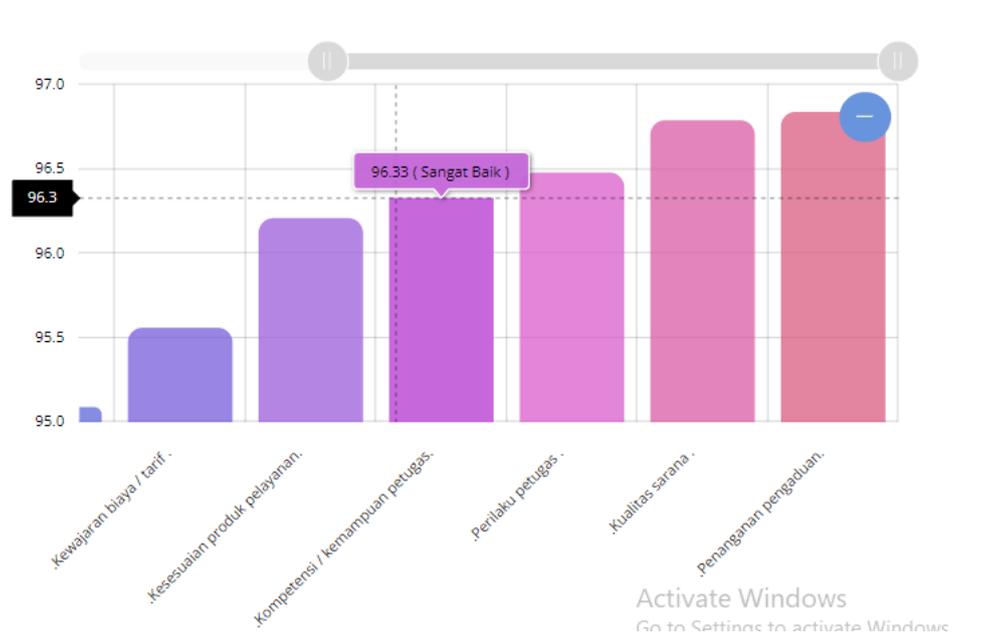
Dijelaskan oleh *Manager On Duty* dan Pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan bahwa untuk meningkatkan kompetensi pegawai maka dilakukan pelatihan terhadap pegawai yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat yang rutin dilakukan 1 tahun sekali, fokus pelatihan yang dilakukan yaitu untuk pegawai loket pelayanan karena mereka yang berinteraksi langsung kepada masyarakat. Dan dalam melakukan pelayanan Mal Pelayanan Publik mengacu pada SOP yang berlaku.

Pelatihan yang didapat oleh para petugas pelayanan meliputi salah satunya yaitu terkait langkah preventif meningkatkan pemahaman resiko tindak pidana korupsi dalam pelatihan tersebut dijelaskan bahwa tindakan suap dan gratifikasi

merupakan jenis tindak pidana korupsi yang sering dihadapi para aparatur pelayanan publik. Tujuan diadakannya kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kepada pegawai agar dapat selalu mengingat akan resiko pekerjaan dan dapat meningkatkan mutu kinerja organisasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat penerima layanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan bahwa masyarakat menilai pegawai di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sangat informatif kepada masyarakat menjelaskan secara jelas terutama dalam hal prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi dan dapat memberikan tanggapan yang positif. Sikap dari pegawai juga dinilai sangat sopan dan ramah masyarakat menilai bahwa sikap pelayanan yang diberikan sudah hampir sama dengan standar pelayanan seperti di bank.

Gambar 5. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Kompetensi Pegawai



Sumber: Website MPP Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil observasi pada gambar 5.7 terdapat indeks kepuasan masyarakat dengan indikator kompetensi pegawai yang mendapatkan nilai 96.33

dengan keterangan sangat baik, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat bahwa pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki kompetensi yang baik dan sangat membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Dengan menggunakan teknik Triangulasi di dapatkan hasil analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dikaitkan dengan indikator Kompetensi Pegawai teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, bahwa untuk menunjang kompetensi pegawai di Mal Pelayanan Publik dilakukan sebuah pelatihan yang di selenggarakan 1 tahun sekali oleh Pemerintah Pusat yang ber tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pegawai layanan yang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan suda memenuhi standar atau dapat dikatakan sudah efektif dalam melakukan pelayanan sudah setara dengan standar pelayanan yang dilakukan di bank dan pegawai juga dinilai sangat informatif sehingga sangat membantu keperluan masyarakat.

5.6 Produk Pelayanan

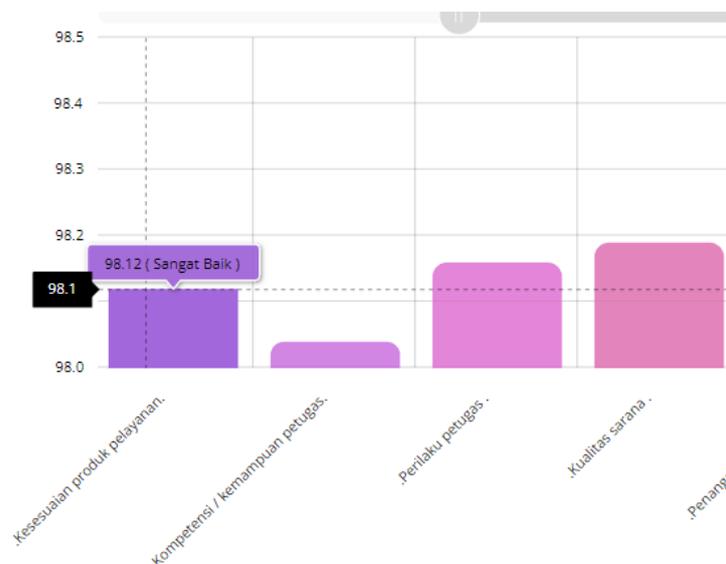
Produk Pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. dalam hal ini produk layanan sudah dikatakan efektif apabila sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *Manager On Duty* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Staff Bidang Penanaman Modal Satu Pintu Kota Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan yang mereka kepada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan dan

berjalan efektif untuk ketentuan yang berlaku dan dalam memberikan produk pelayanan juga mengacu kepada SOP yang berlaku. Dan hasil penilain masyarakat juga cukup baik terhadap produk pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dapat disimpulkan masyarakat merasa puas dengan produk pelayanan yang didapat selain prosesnya yang cepat dan produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan, apabila ada ketidak sesuaian petugas pelayanan sangat responsif untuk melakukan pemeriksaan kembali dan dibenarkan sesuai dengan ketentuan.

Gambar 5. 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Produk Pelayanan



Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil observasi yang didapat dari gambar 5.8 yang merupakan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dalam indikator kesesuaian produk pelayanan memiliki indeks nilai 98.1 yang merupakan predikat sangat baik hal ini sudah sesuai dengan hasil dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat dan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

Tabel 5. 3 Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

No	Layanan	Jumlah Pengunjung											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des
1	Dpmptsp	558	443	641	480	403	548	442	440	413	388	384	306
2	Bapenda	230	559	618	309	230	414	269	440	491	732	496	401
3	Disdukcapil	320	222	313	255	282	392	281	252	288	601	523	209
4	Bjb	247	247	336	287	195	257	323	528	305	353	285	346
5	Imigrasi	390	218	506	868	829	105	867	874	967	900	942	928
6	Polres	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	1
7	Pln	140	94	149	126	132	157	136	137	151	132	101	102
8	Atr/Bpn	115	159	158	121	105	184	186	228	228	237	247	160
9	Bpjs Ketanagakerjaan	3	1	2	0	0	9	11	4	3	6	9	2
10	Pt Pits	1	22	4	0	0	0	0	0	34	149	31	0
11	Kpp Pratama	11	8	22	16	4	11	6	10	9	19	16	2
12	Kejaksaan	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Pengadilan Negeri	0	1	0	3	0	1	1	3	1	3	2	1
14	Kemenag	2	1	0	5	0	0	2	1	1	1	1	0
15	Pengadilan Agama	1	1	0	2	0	2	2	5	3	2	2	4
16	Pt. Pos Indonesia	334	380	465	307	250	366	250	277	291	308	268	242
17	Layanan Oss	43	98	156	108	97	148	151	152	163	148	193	130
18	Layanan Simbg	9	14	8	21	4	77	73	163	174	180	168	117
19	Bnn	0	0	0	0	0	43	58	7	11	48	21	2
Jumlah Perizinan		2405	2468	3379	2911	2531	3659	3058	3523	3533	4210	3689	2953
		Total Jumlah Pengunjung Perbulan										38.319	

Sumber: Data Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh dari tabel 5.3 terdapat jumlah pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan pada tahun 2022 yang memiliki jumlah 38.319 per tahun untuk semua instansi. Dari masing-masing instansi juga memiliki jumlah yang berbeda setiap bulannya ada yang mengalami peningkatan dan ada yang mengalami penurunan masing-masing dari angka tersebut didapat juga hasil produk pelayanan yang sudah di hasilkan untuk

masyarakat berdasarkan gambar tersebut produk pelayanan yang dihasilkan paling banyak ber asal dari DPMPTSP, BAPENDA, DISDUKCAPIL, BANK BJB. IMIGRASI, dan PT. Pos Indonesia.

Dengan menggunakan teknik Tringulasi di dapatkan hasil analisis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dan Masyarakat penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dikaitkan dengan indikator Produk Pelayanan teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Produk pelayanan yang masyarakat dapatkan sudah sesuai dengan ketentuan dan masyarakat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diterima dan terdapat juga transparansi terkait penilaian yang masyarakat lakukan karena survey penilaian yang dilakukan masyarakat dapat diakses di website.