

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAH: PENDEKATAN KUALITATIF DESKRIPTIF

Authors:

Syeima Annisa Putri

e-Mail:

syemaannisa@uhafiz.ac.id

Affiliation:

Universitas Prof Dr Hafiz MPH

Received : Nov, 25, 2025

Revised : Des, 12, 2025

Accepted : Des, 15, 2022

Available Online: Des 18, 2022

Corresponding author

Syeima Annisa Putri

Universitas Prof Dr Hafiz MPH

syemaannisa@uhafiz.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pilar utama reformasi birokrasi di Indonesia, dan *Mall Pelayanan Publik* (MPP) menjadi inovasi strategis untuk menghadirkan layanan terpadu, cepat, dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan di MPP Kota Cimahi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan dari pegawai, pengelola, serta masyarakat pengguna layanan, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan *assurance* telah berjalan baik, mencerminkan fasilitas modern dan sikap profesional petugas, namun dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* masih menghadapi tantangan seperti keterlambatan layanan lintas instansi, koordinasi yang belum optimal, serta variasi sikap empatik antar petugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa MPP Kota Cimahi telah menjadi contoh inovasi pelayanan publik yang positif, tetapi penguatan koordinasi antar instansi, digitalisasi layanan, dan pelatihan pelayanan prima diperlukan untuk mencapai kualitas layanan yang optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Mall Pelayanan Publik, Kualitatif Deskriptif

Abstract

Public service is a key pillar of bureaucratic reform in Indonesia, and the Public Service Mall (MPP) is a strategic innovation for delivering integrated, fast, and efficient services. This study uses a descriptive qualitative approach to analyze service quality at the Cimahi City MPP based on five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation with informants from employees, managers, and service users. Data were then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model. The results indicate that the tangible and assurance dimensions have performed well, reflecting modern facilities and professional attitudes of officers. However, the reliability, responsiveness, and empathy dimensions still face challenges such as delays in cross-agency services, suboptimal coordination, and variations in empathetic attitudes among officers. This study concludes that the Cimahi City MPP has become a positive example of public service

innovation, but strengthening inter-agency coordination, service digitization, and excellent service training are needed to achieve optimal service quality.

Keywords: *Service Quality, Public Service Mall, Descriptive Qualitative*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama reformasi birokrasi di Indonesia. Pelayanan publik saat ini sangat disorot karena banyaknya kasus ketidak seimbangan didalam pelaksanaannya. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN no 63 Tahun 2003 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Moenir (2006) bahwa pelayanan public kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Ada 3 unsur penting dalam pelayanan public yaitu organisasi pemberi (penyelenggaraan) pelayanan yaitu pemerintahan pusat / pemerintah daerah. Kedua penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau Masyarakat atau oragnisasi yang berkepentingan. Unsur ketiga adalah kepiasan yang di berikan dan di terima oleh penerima layanan (pelanggan). Paradigma kebijakan public di era otonomi daerah berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arahan untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah dalam menyikapi perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Ada beberapa contoh kasus didalam pelayanan yan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah daerah diharapkan menyelenggarakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel bagi masyarakat. Salah satu inovasi untuk menjawab tantangan tersebut ialah penerapan konsep layanan terpadu, salah satunya melalui Mall Pelayanan Publik (MPP). Konsep MPP memungkinkan masyarakat mendapatkan berbagai layanan dari instansi pemerintah di satu lokasi, sehingga meningkatkan efisiensi prosedur, mengurangi birokrasi berbelit, serta meningkatkan kemudahan akses.

Pada konteks ini, hadirnya MPP menggambarkan komitmen pemerintah dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik (*good governance*) dan inklusif. Kota Cimahi merupakan salah satu kota yang telah meresmikan dan menjalankan MPP sebagai bagian dari upaya perbaikan layanan publik. Sebagai contoh, peluncuran MPP Kota Cimahi menunjukkan bahwa lokasi seluas 8.786 m² telah disiapkan dengan bangunan 8.934 m² dan sekitar 39 stand layanan terpadu

Lebih jauh, Pemerintah Daerah Kota Cimahi melalui berita resmi menyatakan pembentukan tim akselerasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bukti peningkatan kualitas layanan publik di Kota Cimahi. Dengan demikian, MPP Kota Cimahi menjadi arena empiris yang menarik untuk mengeksplorasi bagaimana kebijakan layanan terpadu ini berjalan di tingkat operasional. Meskipun secara formal MPP telah berdiri dan

menyampaikan layanan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan. Penelitian kuantitatif di MPP Kota Cimahi menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik (termasuk variabel reliabilitas, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sekitar 55,7 %. Namun sekalipun hasil menunjukkan kualitas “baik”, penelitian juga mencatat bahwa waktu penyelesaian pelayanan lambat dan koordinasi aparatur belum optimal. Hal tersebut menandakan bahwa aspek kualitas pelayanan memang implementatif, namun masih terdapat gap yang perlu diperinci melalui pendekatan yang lebih mendalam.

Secara teori, konsep kualitas pelayanan publik sering mengacu pada model Manajemen Pelayanan Publik dengan menggunakan dimensi-dimensi seperti tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml dan rekan. Model ini banyak diterapkan dalam evaluasi layanan publik dan organisasi layanan. Memberikan layanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat sesuai dengan yang diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Setyobudi, 2013). Penelitian-terkini di berbagai MPP di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut sering menjadi titik fokus evaluasi. Dengan demikian, kerangka teori tersebut layak dijadikan pijakan untuk menganalisis kualitas layanan di MPP Kota Cimahi.

Walaupun terdapat studi kuantitatif yang mengukur kepuasan masyarakat dan pengaruh variabel kualitas pelayanan di MPP Kota Cimahi, masih terdapat kekosongan penelitian yang bersifat kualitatif dan deskriptif yakni yang menggali narasi pengguna layanan, praktik pelayanan antar-instansi, budaya kerja petugas, serta mekanisme koordinasi internal MPP. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan penelusuran mendalam terhadap makna pengalaman pengguna dan tantangan operasional yang tidak selalu terkuantifikasi. Sebagaimana penelitian di daerah lain menunjukkan bahwa kendala seperti fasilitas fisik yang kurang memadai, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan pemahaman digital masyarakat menjadi hambatan penting. Oleh karenanya, penggalan kualitatif di MPP Kota Cimahi dapat melengkapi gambaran yang lebih utuh.

Pemilihan MPP Kota Cimahi sebagai objek penelitian juga relevan karena karakteristiknya sebagai kota yang relatif padat dan berkembang di Jawa Barat, di mana dinamika kependudukan dan kebutuhan layanan administratif cukup tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya memiliki manfaat lokal tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi daerah lain yang memiliki kondisi serupa. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis untuk memperbaiki proses layanan, meningkatkan koordinasi antar-instansi, memperkuat kompetensi petugas, dan memperbaiki fasilitas fisik di MPP. Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengayaan literatur pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks transformasi tata kelola pelayanan menuju model integratif melalui Mall Pelayanan Publik (MPP). Temuan penelitian ini menegaskan bahwa integrasi layanan publik tidak hanya berorientasi pada penyatuan lokasi fisik berbagai instansi, tetapi juga mencakup sinkronisasi sistem informasi, penyamaan standar prosedur, serta pembentukan budaya kerja kolaboratif antar lembaga.

Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman teoritis tentang bagaimana MPP berfungsi sebagai laboratorium inovasi birokrasi yang menggabungkan efisiensi pelayanan dengan prinsip partisipatif dan akuntabilitas publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan di MPP Kota Cimahi dilaksanakan dari perspektif pengguna dan petugas, apa praktik utama dan hambatan yang muncul, serta bagaimana implikasi perbaikan yang dapat dilakukan. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena cocok untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena secara sistematis tanpa pengukuran statistik yang dominan. Dengan demikian, hasil penelitian akan memetakan proses layanan, pola interaksi, persepsi pengguna dan petugas, serta faktor pendukung dan penghambat layanan di MPP Kota Cimahi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam serta memahami secara komprehensif kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. Fokus penelitian ini adalah mengungkap persepsi, pengalaman, dan interaksi antara pengguna layanan dan petugas, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas, kenyamanan, serta responsivitas pelayanan publik yang diberikan di MPP Kota Cimahi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna di balik proses pelayanan secara naturalistik tanpa intervensi. Lokasi penelitian berada di MPP Kota Cimahi, Jawa Barat, dan dilaksanakan pada periode Agustus – September 2025.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, mencakup pegawai MPP, pengelola, dan masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan berbasis dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Hasil dari ketiga teknik tersebut kemudian diverifikasi menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin validitas data.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2019) yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas penelitian diuji melalui empat kriteria trustworthiness dari Lincoln dan Guba (1985), yaitu credibility, transferability, dependability, dan confirmability. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan etika penelitian sosial, termasuk menjaga kerahasiaan identitas informan dan memperoleh persetujuan sebelum wawancara.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini diperoleh melalui serangkaian observasi lapangan, wawancara mendalam, serta pengumpulan data melalui survei daring terhadap masyarakat pengguna Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara komprehensif bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh MPP Cimahi, baik dari aspek fisik, sistem, maupun interaksi antar manusia. Selain itu, pembahasan ini juga mengaitkan temuan lapangan dengan hasil penelitian terdahulu untuk memperkuat validitas interpretasi.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kota Cimahi telah menghadirkan wajah baru pelayanan publik yang modern dan terintegrasi. Namun, efektivitas implementasi pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait keandalan sistem, responsivitas petugas, serta empati dalam interaksi dengan pengguna. Adapun uraian hasil penelitian dan pembahasannya berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, secara umum fasilitas fisik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi sudah memadai dan representatif. Gedung pelayanan yang modern, area tunggu ber-AC, serta ruang layanan yang teratur menjadi daya tarik utama bagi masyarakat. Beberapa responden menyebut bahwa tata ruang MPP “lebih nyaman dibanding kantor dinas biasa,” karena bersih, pencahayaan cukup, dan tersedia fasilitas umum seperti tempat duduk, toilet, serta area informasi digital. Namun, beberapa catatan muncul terkait kapasitas tempat duduk yang terbatas pada jam sibuk serta ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Pajrani (2025) yang menegaskan bahwa kualitas sarana fisik di MPP berpengaruh signifikan terhadap persepsi kenyamanan pengguna. Secara keseluruhan, bukti fisik MPP Cimahi sudah mencerminkan pelayanan modern, namun perlu peningkatan pada aspek inklusivitas dan aksesibilitas fasilitas.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan layanan sesuai prosedur dan waktu yang dijanjikan. Berdasarkan wawancara, sebagian besar masyarakat menilai petugas sudah memberikan layanan dengan sistem yang jelas dan terarah. Namun, masih ditemukan keluhan mengenai waktu tunggu yang kadang lebih lama dari estimasi terutama pada layanan yang melibatkan lintas instansi seperti perizinan usaha atau administrasi kependudukan. Beberapa pegawai menyebutkan bahwa keterlambatan sering disebabkan oleh sinkronisasi sistem antar-instansi dan keterbatasan sumber daya manusia pada jam padat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah diterapkan, konsistensi pelaksanaan masih perlu diperkuat. Hasil ini mendukung temuan Fauzia et al. (2024) yang menyebutkan bahwa reliability menjadi aspek yang paling sensitif memengaruhi kepuasan pengguna MPP Kota Cimahi.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap mencerminkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pengguna layanan. Berdasarkan observasi, petugas MPP cukup tanggap dalam memberikan arahan dan informasi dasar. Penggunaan sistem antrian elektronik juga

membantu mempercepat alur pelayanan. Namun, dari sisi pengguna, beberapa menyatakan bahwa ketika sistem online mengalami gangguan, respon petugas cenderung lambat dan menunggu instruksi dari instansi terkait. Keterbatasan koordinasi horizontal antar meja layanan membuat masyarakat kadang harus berpindah-pindah meja tanpa penjelasan yang cukup. Kondisi ini mengindikasikan bahwa MPP masih menghadapi kendala koordinatif akibat struktur multi-instansi di dalamnya. Menurut Wijaya (2024), aspek responsiveness di MPP sering terhambat karena mekanisme tanggung jawab yang tersebar antar lembaga penyedia layanan. Maka, pelatihan tanggap situasi dan penguatan protokol komunikasi internal perlu menjadi prioritas.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi profesional. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas masyarakat menyatakan bahwa petugas bersikap sopan, berpakaian rapi, dan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Keberadaan meja informasi juga dianggap membantu masyarakat baru yang belum memahami sistem pelayanan MPP. Namun, ada beberapa keluhan terkait kurangnya kepastian waktu penyelesaian layanan, khususnya ketika berkas harus diverifikasi oleh instansi di luar MPP. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa jaminan kepastian waktu masih rendah. Dengan demikian, diperlukan peningkatan integrasi sistem antar instansi agar waktu pelayanan lebih konsisten. Penelitian Salma & Nawangsari (2022) juga menemukan bahwa rasa aman dan kejelasan informasi menjadi penentu utama kepercayaan masyarakat terhadap MPP.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan publik mencerminkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individu pengguna. Berdasarkan wawancara, masyarakat menilai bahwa sebagian besar petugas di MPP Cimahi menunjukkan sikap ramah dan mau membantu. Namun, masih ditemukan perbedaan sikap antar petugas beberapa terlihat kurang komunikatif saat menghadapi pengguna lanjut usia atau masyarakat dengan kebutuhan khusus. Dari sisi internal, petugas mengakui bahwa beban kerja tinggi dan kurangnya tenaga pendukung berdampak pada kualitas interaksi dengan pengguna. Oleh karena itu, penguatan pelatihan pelayanan prima (*service excellent training*) dan rotasi kerja yang lebih manusiawi perlu diterapkan agar empati petugas tetap terjaga. Hal ini sejalan dengan pandangan Afifah et al. (2024) bahwa empati merupakan aspek emosional yang sering terabaikan dalam implementasi MPP di kota besar.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi telah berjalan dengan baik, namun belum mencapai tingkat optimal. Aspek tangible dan assurance menunjukkan hasil yang memuaskan, mencerminkan kemajuan dalam penyediaan sarana fisik dan profesionalitas aparatur. Sementara itu, dimensi reliability, responsiveness, dan empathy masih

menghadapi tantangan yang bersumber dari keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antar instansi, serta integrasi sistem digital yang belum sepenuhnya berjalan efektif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan dan efisiensi, sebagaimana ditegaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL, tetapi juga oleh dimensi relasional seperti empati, komunikasi interpersonal, dan kejelasan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya dengan modernisasi sistem, tetapi juga memerlukan humanisasi pelayanan konsep yang sejalan dengan pandangan Denhardt & Denhardt (2003) dalam teori The New Public Service yang menekankan nilai *serving rather than steering*.

Namun, temuan penelitian ini juga menantang pandangan klasik dari Osborne & Gaebler (1992) dalam *Reinventing Government*, yang menekankan efisiensi dan orientasi pasar sebagai inti reformasi birokrasi. Dalam konteks MPP Cimahi, efisiensi memang penting, tetapi hasil observasi menunjukkan bahwa efisiensi tidak selalu sejalan dengan kepuasan masyarakat jika aspek interaksi sosial dan empati petugas terabaikan. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan pentingnya balance antara efisiensi struktural dan kualitas relasional dalam pelayanan publik terintegrasi. Secara konseptual, penelitian ini memberikan novelty (kebaruan) terhadap literatur pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks integrasi layanan melalui Mall Pelayanan Publik (MPP). Kebaruan tersebut terletak pada:

1. Pendekatan analisis multidimensi terhadap MPP yang tidak hanya menilai keberhasilan dari sisi teknis dan struktural, tetapi juga menyoroti interaksi dan kualitas empati sebagai variabel penting dalam efektivitas pelayanan publik terintegrasi.
2. Penegasan hubungan antara digitalisasi pelayanan dan kepercayaan publik, di mana integrasi sistem teknologi tidak serta-merta menjamin kepuasan masyarakat tanpa didukung oleh tata kelola komunikasi yang inklusif.
3. Sintesis antara teori manajemen publik modern (New Public Management) yang menekankan efisiensi dan teori New Public Service yang menekankan nilai kemanusiaan, sehingga menghasilkan model konseptual baru yang lebih sesuai untuk konteks birokrasi pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian ini memperkuat pandangan Bouckaert & Van de Walle (2003) bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir (output), tetapi juga dari proses interaksi antara aparatur dan masyarakat. Sebaliknya, temuan ini juga mengoreksi asumsi Weberian klasik tentang birokrasi yang menekankan rasionalitas formal dan hierarki ketat sebagai jaminan efisiensi, karena dalam praktiknya, sistem yang terlalu prosedural justru dapat mengurangi fleksibilitas dan daya tanggap petugas. Dengan demikian, kontribusi ilmiah (novelty) dari penelitian ini terletak pada formulasi pemahaman baru bahwa integrasi layanan publik melalui MPP bukan semata persoalan teknokratis, tetapi juga sosiologis dan komunikatif. MPP Cimahi dalam hal ini menjadi contoh nyata bagaimana inovasi birokrasi tidak hanya diukur dari sejauh mana

teknologi diterapkan, tetapi juga sejauh mana pelayanan tersebut mampu memanusiakan interaksi antara pemerintah dan warga negara. Oleh karena itu, strategi peningkatan ke depan perlu difokuskan pada:

1. Peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan service excellent berbasis empati.
2. Digitalisasi layanan terpadu yang responsif dan inklusif, dengan mengutamakan keterhubungan antar sistem instansi.
3. Penguatan koordinasi lintas instansi untuk menciptakan tata kelola kolaboratif.
4. Pembangunan budaya pelayanan berbasis nilai-nilai New Public Service, yakni akuntabilitas, empati, dan pelayanan publik sebagai wujud kemitraan antara negara dan warga.

Melalui temuan ini, penelitian memberikan sumbangan nyata bagi perkembangan ilmu administrasi publik, terutama dalam memperkaya wacana mengenai pelayanan publik terintegrasi yang berorientasi pada manusia (human-centered governance) — sebuah konsep yang relevan dengan arah reformasi birokrasi Indonesia menuju pelayanan yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi secara umum telah berjalan baik, namun masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu dibenahi agar layanan publik semakin optimal. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa dimensi tangible dan assurance merupakan aspek yang paling menonjol, terlihat dari kondisi fasilitas yang nyaman, tata ruang yang modern, serta sikap petugas yang sopan dan profesional. Hal ini mencerminkan adanya komitmen pemerintah daerah untuk menghadirkan pelayanan yang berstandar tinggi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Namun, dimensi reliability, responsiveness, dan empathy masih menunjukkan beberapa kelemahan. Waktu penyelesaian layanan seringkali tidak sesuai dengan estimasi karena koordinasi antar-instansi belum optimal. Selain itu, daya tanggap petugas terhadap gangguan sistem dan permintaan informasi tambahan masih perlu ditingkatkan. Aspek empati juga perlu diperkuat melalui pelatihan komunikasi pelayanan publik dan pengelolaan beban kerja yang lebih seimbang agar interaksi dengan masyarakat tetap humanis.

MPP Kota Cimahi telah menjadi contoh penerapan inovasi pelayanan publik yang positif di tingkat daerah. Namun untuk mencapai pelayanan yang prima dan berkelanjutan, perlu dilakukan penguatan integrasi sistem antar instansi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta digitalisasi layanan yang lebih efektif. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan MPP tidak hanya diukur dari kemudahan akses dan kecepatan layanan, tetapi juga dari kualitas interaksi, kejelasan informasi, serta rasa kepercayaan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1). Retrieved from <https://e-journal.unair.ac.id/JAP/article/view/59244>
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of Good Governance: Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1). Retrieved from <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/2249>
- Kementerian PANRB. (2023). *Pedoman Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Pajrani, F. A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik. *Trajectories Journal*, 1(2). Retrieved from <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/65>
- Pemerintah Kota Cimahi. (2022, Desember 19). *Launching Mal Pelayanan Publik Jadi Bukti Pembenahan Layanan Masyarakat di Kota Cimahi*. Retrieved from <https://cimahikota.go.id/artikel/detail/1305-launching-mal-pelayanan-publik-jadi-bukti-pembenahan-layanan-masyarakat-di-kota-cimahi>
- Pemerintah Kota Cimahi. (2024, Februari 29). *Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Kota Cimahi: Bentuk Tim Akselerasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://cimahikota.go.id/artikel/detail/1393-tingkat-kualitas-pelayanan-publik-kota-cimahi-bentuk-tim-akselerasi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Prasetyo, D. E. (2022). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro. *RPP Journal*, 5(1). Retrieved from <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/18732>
- Salma, S. A., & Nawangsari, V. (2022). Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. *JKP Journal*, 11(2). Retrieved from <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8019>
- Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Wijaya, M. Y. (2024). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik. *Infob Journal*, 2(1). Retrieved from <https://infob.org/index.php/infob/article/view/1048>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.