

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS

Yusriana Saira Rizqiya¹, Retna Hanani², Kismartini³

Email: yusriana289@gmail.com, r.hanani@live.undip.ac.id, kis_martini@yahoo.com

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang, Semarang Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seperti pelayanan barang, jasa atau lain sebagainya yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Salah satu upaya yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan untuk mengintegrasikan pelayanan publik pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Dalam pelayanan publik hal yang perlu diperhatikan yaitu perilaku pemberi layanan yang berperan dalam terciptanya kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara perilaku pemberi layanan dengan kepuasan pengguna Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus. Menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data menggunakan analisis rank spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Kabupaten Kudus berpersepsi bahwa perilaku pemberi layanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus baik dan masyarakat berpersepsi puas terhadap kinerja pemberi layanan disana. Berdasarkan hasil uji rank spearman 0,241 dan taraf signifikansinya yakni 0,016 hasil koefisien perilaku pemberi layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga semakin baik perilaku pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelayanan tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perilaku Pemberi Layanan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Public services are government activities to meet service needs such as goods, services or other services carried out by public service providers. One of the efforts set by the central government in providing public services is to build a Public Service Mall (MPP) system which aims to integrate public services in one place as an effort to increase the speed, convenience, reach, comfort and security of services. In public services, the thing that needs to be considered is the behavior of service providers which plays a role in creating satisfaction for users. This research aims to determine the relationship between service provider behavior and user satisfaction at Public Service Malls in Kudus Regency. Using quantitative methods by collecting data using questionnaires and literature studies. The data analysis method uses Spearman rank analysis. The results of the research show that the majority of the Kudus Regency community perceives that the behavior of service providers at the Kudus Regency Public Service Mall is good and the community perceives that they are satisfied with the performance of the service providers there. Based on the Spearman rank test results of 0.241 and the significance level of 0.016, the coefficient results for service provider behavior influence user satisfaction, so that the better the service provider's behavior at the Kudus Regency Public Service Mall will increase the satisfaction of service users..

Keywords: Public Services, Service Provider Behavior, User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah untuk mencukupi kebutuhan layanan seperti pelayanan barang, jasa atau lain sebagainya yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Menurut UU RI Nom 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 1 terkait Pelayanan Publik, pelayanan barang dan jasa publik yang sifatnya administratif merupakan cakupan pelayanan publik dan telah diatur dalam perundang-undangan karena pelayanan publik merupakan bentuk kewajiban atau keharusan pemerintah

dalam rangka memenuhi hak masyarakatnya. (Desi Wijayanti, Suyanto, 2023).

Di Indonesia pelayanan publik sebagaimana dilaksanakan hingga saat ini memiliki ciri tidak pasti, berbelit-belit, dan lambat (Kasus et al., 2005) Dalam dunia politik, pelayanan publik yang buruk berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena timbulnya keraguan kepercayaan dari masyarakat kepada aparatur pemerintah menjadi salah satu pendorongnya selama ini. Keraguan kepercayaan masyarakat tersebut dapat

dilihat dalam bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Hal ini dalam aspek tingkat kebijakan maupun implementasinya membuat pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan masih belum maksimal. (Mahsyar, 2011).

Berdasarkan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI penyebab kinerja aparatur belum maksimal karena saat memberikan pelayanan publik terdapat dugaan maladministrasi yang dilakukan oknum aparat pemerintah sesuai dengan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI. Berikut adalah data dugaan maladministrasi berdasarkan Laporan Triwulan II tahun 2022 (Ombudsman RI, 2022) ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi
Triwulan II Tahun 2022

Dugaan Maladministrasi	Persentase
Tidak memberikan pelayanan	38,01%
Penundaan berlarut	34,55%
Penyimpangan prosedur	11,99%
Tidak patut	6,50%
Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	3,86%
Tidak kompeten	3,05%
Penyalahgunaan wewenang	1,63%
Berpihak	0,20%
Diskriminasi	0,20%

(Sumber : Laporan Triwulan II Ombudsman RI 2022) Diakses pada 28 Februari 2023

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan berhasil bergantung kepada kecakapan birokrasi dalam melaksanakan

tugasnya. (Puspita Sari, 2018) Berdasarkan tabel (1.2) membuktikan bahwa masih adanya maladministrasi yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah, akibatnya saat menerima pelayanan masyarakat tidak merasakan kepuasan.

Untuk meningkatkan kinerja birokrasi kepuasan pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting. Sebuah wujud penyelenggaraan pelayanan publik yakni dengan menciptakan sistem MPP atau Mal Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengintegrasikan pelayanan publik pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan. Namun di lapangan pelayanan publik disini yakni MPP belum seluruhnya terlaksana dengan maksimal atau belum selaras akan harapan sebab masih maraknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat kepada aparat pemerintah setempat.

Kabupaten Kudus yakni suatu pemerintah daerah di negara Indonesia yang menjalankan kebijakan Otonomi Daerah, maka dari itu sesuai arahan dari pemerintah pusat terkait pelayanan publik maka Kabupaten Kudus mengimplementasikan mal pelayanan publik. Tujuan awal didirikannya pelayanan yang terintegrasi berawal dari Bupati Kudus sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu mal pelayanan publik. Tujuan eksistensinya yakni menyelenggarakan berbagai macam perizinan, dapat dilakukan di satu tempat untuk memperoleh bermacam pelayanan publik. Upaya pemerintah Kabupaten Kudus dengan terselenggaranya MPP sebagai terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. MPP di kabupaten Kudus berisi berbagai jenis pelayanan antara lain pembayaran berbagai macam pajak seperti pajak kendaraan bermotor, pembuatan kartu kuning untuk melamar pekerjaan, pelayanan BPJS, pelayanan perizinan untuk mendirikan bangunan usaha dan lain sebagainya.

Mal Pelayanan Publik milik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Kudus resmi dibuka pada tanggal 21 Maret 2022 yang diresmikan langsung oleh Bupati Kudus HM Hartopo. Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus memiliki 24 gerai dengan jenis layanan mencapai 387 item. Mulai dari pelayanan di bawah lingkup Pemerintah Kabupaten Kudus berjumlah 97 item, Pemprov Jateng 166 item, hingga pelayanan masyarakat lainnya berjumlah 124 item. Pertama kali didirikannya MPP sebab tak tergabungnya semua kantor dinas dimana menjadikan masyarakat lebih repot untuk mengurus administrasinya karena

harus bolak-balik yang membuat pengurusan administrasi memakan waktu. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam hal pelayanan MPP merupakan wujud kualitas dari Pemerintah Kabupaten Kudus yang diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan masyarakat.

Selama satu tahun berjalan skor indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus dapat dikategorikan baik. Hal tersebut di buktikan pada tabel berikut:

Tabel 1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus Periode : Januari - Desember 2022

TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	IKM 2022
90.74	97.55	97.96	94.65	95.23

Sumber : Mal Pelayanan Publik Kab. Kudus

Namun pada kenyataannya permasalahan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus yang kurang baik dirasakan oleh masyarakat sehingga dalam implementasinya belum selaras dengan keinginan masyarakat dan maksud awal Mal Pelayanan Publik itu sendiri karena masih adanya pengaduan dari masyarakat yang masuk (Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2022) pada tabel berikut :

Tabel 1.6 Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus Pada Januari – Desember 2022

Instansi	Laporan
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	19
Dinas Komunikasi dan Informatika	5
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	4
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3
Satuan Polisi Pamong Praja Kab Kudus	1
Dinas Kesehatan	1
Dinas Perhubungan	1
Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	1
Total	42

(Sumber : Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional/SP4N 2022) Diakses pada 1 Maret 2023

Pengaduan masyarakat dalam Sistem Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) yang masuk salah satunya DPMPTSP yang dikirimkan oleh warga yang mengeluh:

“Pelayanan pengajuan IMB Kaliwungu Kudus tidak bisa dikecamatan. Dialihkan ke dinas perijinan, di dinas perijinan ditolak. Infonya kewenangan di kecamatan, diminta ke kecamatan, balik ke kecamatan di tolak, sudah dialihkan ke dinas perijinan dengan diberikan surat edaran. Konfirmasi ke dinas perijinan tidak tahu kalau ada hasil rapat. Yang semestinya 1 minggu jadi, sudah 3 minggu masih di front office secara online status.”

Selain itu ada juga pengaduan lainnya:

“Mohon maaf sebelumnya, kami mau menanyakan status pengajuan PIRT a/n Ari Winarto produk Jenang Kudus Madina yang mana berkasnya sudah kami kirimkan bulan juli tahun 2021 serta hingga kini

belum ada konfirmasi melalui pihak terkait.”

Kemudian dikutip dari koran online Radar Kudus yang di unggah pada 12 Juli 2023 menyebutkan bahwa ”Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) disempit sebab beberapa gerai pelayanan dari OPD kurang maksimal. DPMPTSP meminta kejelasan jadwal kehadiran. Kepala DPMPTSP Kudus Harso Widodo mengatakan, berdasarkan hasil evaluasi belum lama ini, selain karena faktor dari instansi/OPD itu sendiri, minimnya minat masyarakat untuk menggunakan pelayanan di MPP juga menjadi alasan adanya evaluasi.” (Arika. 2023. Radar Kudus, 12 November 2023)

Pengaduan masyarakat yang masuk pada Sistem Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) dan Radar Kudus menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya optimal. Melalui standardisasi yang disepakati yang diberikan dari instansi pemerintah dalam bentuk pelayanan yang memuaskan menjadikan pelayanan tersebut baik yang diwujudkan melalui sumber daya manusia pemberi layanan serta sarana prasarana mencukupi kebutuhan.

Salah satu yang harus diperhatikan dalam hal peningkatan pelayanan publik yaitu dengan cara kenaikan mutu sumber daya aparat serta profesionalitas para

pegawai berkenaan dengan persoalan perilaku pemberi layanan. Perilaku pemberi layanan adalah cara berperilaku representatif yang berhubungan langsung dengan pekerjaan mereka, dengan didukung perilaku pemberi layanan yang tinggi dan pelayanan yang prima akan membuat pengunjung merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapan. (Kotler,2008).

KERANGKA TEORI

Administrasi Publik

Nicholas Henry (1995:21-49) mengungkapkan bahwa teori administrasi publik merupakan suatu atau serangkaian kegiatan industri yang dapat dibagi kedalam kegiatan teknis, komersial, finansial, keamanan, personalia, akuntansi dan manajerial.

Manajemen Publik

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan Publik

Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Kualitas Pelayanan

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Kepuasan Pengguna

Kuswandi (2004) mengutarakan bahwa kepuasan pengguna yakni perbedaan antara persepsi serta harapan atas pemberian suatu organisasi. (Ningsih & Butar, 2022).

Menurut Lupiyoadi (2001) sebagaimana dikutip melalui buku dengan judul ”Pemasaran & Kepuasan Pelanggan” ditulis Dr. Meithiana Indrasari (2019) menjelaskan di mana ada empat komponen pada kepuasan pengguna yakni:

- a. Kualitas Produk, pelanggan akan puas jika hasil dari evaluasinya membuktikan kualitas baik dari produknya, dengan arti bahwa produk tersebut bisa memenuhi kebutuhannya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001).
- b. Biaya, pengguna tidak harus memberi biaya tambahan ataupun membuang waktunya dalam mendapatkan produk

sehingga pengguna puas akan pelayanannya.

- c. Kualitas Pelayanan, pengguna akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan prima yang baik sesuai keinginan.
- d. Faktor Emosional, pengguna akan senang serta percaya dan yakin jika pengguna memakai produk tertentu hingga akan direkomendasikan kepada orang lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif. Situs penelitian ini adalah di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau kembali keberhasilan dan ketepatan tujuan di dirikannya mal pelayanan publik di kabupaten Kudus. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala *Likert*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diuji menggunakan uji validitas dengan *Bivariate Spearman* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Pengujian hipotesis penelitian

menggunakan korelasi rank spearman dan koefisien determinasi. Seorang dapat menjadi responden apabila responden yang ditemukan mempunyai kriteria yang sesuai dalam penelitian ini yakni perempuan atau laki-laki dimana kala itu menggunakan jasa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus, dan usia responden diatas 17 tahun karena dari semua jenis pelayanan rata-rata pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus diatas 17 tahun serta bersedia dan mau mengisi kuesioner penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Uji Validitas

Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas:

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Indikator	R Hitung	R Spearman	Signifikansi	Kriteria
Layanan yang diberikan berkualitas	0,638	0,300	0,000	valid
Layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pengguna MPP	0,703	0,300	0,000	valid
Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapat layanan	0,759	0,300	0,000	valid
Tidak perlu membuang waktu terlalu lama untuk mendapat layanan	0,852	0,300	0,000	Valid
Pelayanan yang diberikan sudah baik	0,508	0,300	0,000	Valid
Layanan yang diberikan sesuai harapan pengguna MPP	0,812	0,300	0,000	Valid
Pengguna pelayanan senang mengakses layanan di MPP	0,503	0,300	0,000	Valid
Pengguna pelayanan yakin mengakses layanan di MPP	0,645	0,300	0,000	Valid
Pengguna pelayanan merekomendasikan kepada orang lain untuk mengakses layanan di MPP	0,718	0,300	0,000	Valid

Sumber: Daftar Pertanyaan Kepuasan Pengguna yang diolah, 2023

Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Pegawai (X)

Indikator	R Hitung	R Spearman	Signifikansi	Kriteria
Pegawai pelayanan bekerja dengan teliti	0,753	0,300	0,000	valid
Pegawai pelayanan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0,732	0,300	0,000	valid
Pegawai pelayanan sudah memenuhi harapan pengguna MPP	0,765	0,300	0,000	valid
Pegawai pelayanan memiliki kemampuan berhubungan sosial yang baik (contoh: ramah)	0,370	0,300	0,000	Valid
Pegawai pelayanan bekerjasama untuk memberikan layanan yang diinginkan pengguna	0,724	0,300	0,000	Valid
Pegawai pelayanan berperilaku baik di tempat kerja	0,698	0,300	0,000	valid
Pegawai pelayanan profesional dalam bekerja	0,810	0,300	0,000	Valid
Pegawai pelayanan mampu mengendalikan diri saat bekerja (contoh: tidak makan dan bermain hp saat jam kerja)	0,867	0,300	0,000	Valid

Sumber: Daftar Pertanyaan Perilaku Kerja Pegawai yang diolah, 2023

Pengujian validitas dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Suatu instrumen dalam penelitian bisa dikatakan valid apabila r hitung $\geq r$ spearman. Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r spearman (0,30), maka dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh oleh peneliti dari lapangan adalah valid.

Uji Reabilitas

Berikut ini merupakan hasil pengujian reabilitas menggunakan *cronbach's alpha*:

Hasil Pengujian Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of Thumb	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)	0,863	0,60	Reliabel
Perilaku Kerja Pegawai (X)	0,870	0,60	Reliabel

Sumber: Data Pertanyaan Y dan X yang diolah, 2023

Hasil uji reliabilitas di dalam penelitian ini adalah seluruh variabel yang digunakan di dalam penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Berdasarkan hasil dari pengujian reabilitas

tersebut, disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan peneliti di dalam penelitian reliabel karena memiliki reabilitas yang lebih besar dari 0,60.

Uji Korelasi Rank Spearman

Berikut ini merupakan hasil pengujian menggunakan statistik Rank Spearman:

Pengujian Rank Spearman

		Perilaku Pemberi Layanan (X)	Kepuasan Pengguna (Y)
Rank Spearman	Perilaku Pemberi Layanan (X)	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.016
	N		100
	Kepuasan Pengguna (Y)	Correlation Coefficient	.241*
		Sig. (2-tailed)	.016
		N	

Sumber: Output SPSS Uji Korelasi X dengan Y yang diolah, 2023

Berdasarkan pengujian diatas di dapat hasil sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,016. karena nilai Sig (2-tailed) $<$ lebih kecil dari 0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Perilaku pemberi layanan (X) dengan kepuasan pengguna (Y).
2. Angka koefisien korelasi sebesar 0,241* antara variabel Perilaku pemberi layanan (X) dengan kepuasan pengguna (Y) hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kekuatan hubungan (korelasi) adalah rendah.
3. Dilihat dari angka koefisien korelasi Perilaku pemberi layanan (X) dengan kepuasan pengguna (Y) di dapatkan hasil positif yaitu 0,241 hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel

bersifat searah dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila perilaku kerja pegawai semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.

4. Dari hasil korelasi variabel Perilaku pemberi layanan (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y), peneliti mengambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara Perilaku pemberi layanan (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y).
5. Nilai koefisien determinasi dari variabel Perilaku Pemberi Layanan (X) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y) adalah: $KD = r^2 \times 100\%$, $KD = (0,241)^2 \times 100\% = 5,80\%$, maka koefisien determinasi variabel Perilaku Pemberi Layanan (X) dengan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 5,80%.

PEMBAHASAN

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan

sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Hasil statistik kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang sudah diterapkan oleh pegawai pemberi layanan seperti kualitas pelayanan/jasa, kualitas produk, biaya dan faktor emosional dari konsumen sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus dengan hasil rank spearman 0,241 dan taraf signifikansinya yakni 0,016 sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa di Kabupaten Kudus perilaku pemberi layanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2008) dimana perilaku pemberi layanan yang lebih tinggi atau lebih baik menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi atau lebih baik. Memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, melakukan komunikasi atau hubungan sosial yang baik kepada pengguna, memberikan kemudahan dalam pelayanan akan membuat kepuasan pengguna semakin meningkat.

Dari implementasi indikator kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang sudah diterapkan oleh pegawai pemberi layanan seperti kualitas

pelayanan/jasa, kualitas produk, biaya dan faktor emosional dari konsumen sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai MPP Kabupaten Kudus sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan teori faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna itu sangat perlu dalam menjalankan pelayanan untuk menarik pengguna.

Jadi bisa di analisa bahwasanya dari pembahasan diatas sebagian besar pengguna mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPP Kabupaten Kudus tersebut dengan teori yang telah dijelaskan. dengan adanya faktor dan karakteristik pelayanan yang baik sesuai teori telah dilakukan dan itu sudah dijalankan ternyata memang pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus itu memang pelayanannya baik, sopan, ramah dan senyum dan dari segi pembiayaan itu tidak memberatkan pengguna.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang analisis kepuasan terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus maka sebagai akhir penelitian serta pembahasan mulai dari bab I sampai bab IV dapat diambil kesimpulan:

Hasil statistik kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang sudah diterapkan oleh pegawai pemberi layanan seperti kualitas pelayanan/jasa, kualitas produk, biaya dan faktor emosional dari konsumen sudah dijalankan dengan baik oleh pegawai MPP Kabupaten Kudus dengan hasil *rank spearman* 0,241 dan taraf signifikansinya yakni 0,016 sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan angket yang telah disebarakan kepada 100 responden menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus yang dikembangkan menjadi 17 indikator pernyataan berada pada kategori sebagian besar, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus sudah baik. Namun upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan, terutama terhadap indikator yang memiliki nilai terendah, yaitu kesesuaian waktu dalam pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti, antara lain:

Mengintegrasikan sistem dan menyederhanakan serta memperjelas prosedur pelayanan dengan memperhatikan

kebutuhan dan harapan masyarakat. Melakukan integrasi dan penyederhanaan sistem pelayanan merupakan salah satu upaya dimana hal ini dapat menciptakan satu standar pelayanan yang dapat berguna terutama bagi pihak penerima layanan karena pihak tersebut selalu memerlukan informasi serta membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat.

Pada indikator kualitas kerja, sub indikator ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan memiliki skor rendah. Saran dari penulis hal yang dapat dilakukan yaitu pegawai pelayanan dalam melakukan tugasnya sebaiknya memperhitungkan waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu pegawai juga harus memperbaiki serta menjaga mutu pelayanan maupun ketepatan waktu dalam melayani pengguna karena berdampak pada kepuasan pengguna. Untuk para pengguna pelayanan di Mal Pelayanan Publik kabupaten Kudus apapun yang terjadi misalnya seperti kelalaian waktu harus bersabar mungkin karena faktor kekurangan pegawai dari situ antara pegawai dan pengunjung saling menghargai waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

Arnita Febriana Puryatama, & Tiyas Nur Haryani. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia.

Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan, 3(1), 40–54. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433/>

Darmawan, A. K. N. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Klungkung. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), 48–53.

Desi Wijayanti, Suyanto, S. (2023). 3 1,2,3. Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Di Masa Pandemi, 12(2), 117–136.

Handayani, B. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai SUB Unit Pelayanan Berbasis Perilaku Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupten Banyuwangi. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi DIII Keperawatan. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara. Medan, 9–35. <http://repository.unimus.ac.id/411/>

Kasus, S., Surat, P., & Nikah, P. (2005). *Garuda*2876899. 97–116.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Mahyarni, M. (2013). *Theori TRA Behavior*(Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal El- Rizasah*, 4(1), 13.

Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107–124. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i01.702>

- Ningsih, S. D. K., & Butar, B. B. (2022). Pengaruh Kreativitas , Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kembar Ponsel Sisingamangaraja Medan. *Jurnal Penelitian Ekoonomi Manajemen*, 71–84.
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Ramadhanty. (2020). PENGARUH WORK-LIFE BALANCE TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN (SEBUAH KAJIAN LITERATURE REVIEW).
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Buku:
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosda karya: Bandung.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. 2003. *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*:Liberty. Yogyakarta.
- Bryson, J.M. (2003). *Strategi perencanaan strategis bagi organisasi sosial*. (M. Miftahuddin, Trans.).Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Satibi, I. (2023). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1 ed.; Setiyawami, Ed.). Bandung: ALFABETA.
- Wirawan.(2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*.Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Sumber Lainnya:
- mpp.kuduskab.go.id. (2022). Diambil 28 Februari 2023, dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus website: mpp.kuduskab.go.id/?page=layanan
- Ombudsman RI. (2022). *Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Lebih Kuat*?. Diambil dari https://ppid.ombudsman.go.id/be/assets/images/ebook/Laporan_Tahunan_PID_2022.pdf
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. , Pub. L. No. 23, 1 (2017).
- Radar Kudus (2023). *Dinas "Semprit" Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kudus, Ini Alasannya*. Diakses pada 12 November 2023 melalui <https://radarkudus.jawapos.com/kudus/691767716/dinas-semprit-pelayanan-dimal-pelayanan-publik-kudus-ini-alasannya>
- Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. (2022). *Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)*. Diambil 1 Maret 2023, dari Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional website: <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik. Undang-Undang
Republik Indonesia Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik. , Pub.
L. No. 25, 7.