

Persepsi Masyarakat terhadap Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong

Bambang Ribut Wibowo^{1*}, M. Dudi Hari Saputra²

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Kutai Kartanegara, Jl. Gunung Kombeng No. 27, Kel. Melayu, Kec. Tenggarong, Kab. Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur
areefbrw88@gmail.com

Abstract

This study aims to identify and analyze public perceptions of the ease and speed of services at the Public Service Mall (MPP) in Tenggarong, Kutai Kartanegara Regency. Nevertheless, several challenges are still encountered in its implementation, such as service queues during certain hours, the public's limited understanding of service procedures, and differences in public perceptions of the quality of the services received. This study uses a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Research informants were selected using a purposive sampling technique and consisted of members of the public as service users, service officers, and the management of the Tenggarong Public Service Mall. Data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña (2014) model, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing. The results show that public perceptions of the ease of services at the Tenggarong Public Service Mall are generally positive. This is reflected in the relatively simple service procedures, clear administrative requirements, the availability of various types of services in a single location, easy access to information, and fairly adequate service facilities. In terms of service speed, the public considers that the service completion time complies with the standard operating procedures (SOP) for most types of services. Service officers are considered sufficiently responsive, friendly, and capable of providing explanations that are easy to understand. However, several obstacles remain, including increased waiting times during peak service hours, occasional disruptions to the service network or application system, and the fact that some members of the public still do not understand the service process and therefore require assistance from service officers.

Keywords: Public Perception, Convenience, Speed, Public Service Mall

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti antrean pelayanan pada jam-jam tertentu, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri atas masyarakat sebagai pengguna layanan, petugas pelayanan, serta pihak pengelola MPP Tenggarong. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemudahan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Tenggarong secara umum positif. Hal tersebut terlihat dari prosedur pelayanan yang relatif sederhana, persyaratan administrasi yang jelas, tersedianya berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, kemudahan memperoleh informasi, serta fasilitas pelayanan yang cukup memadai. Dari aspek kecepatan pelayanan, masyarakat menilai bahwa waktu penyelesaian pelayanan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) untuk sebagian besar jenis layanan. Petugas pelayanan dinilai cukup responsif, ramah, dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, antara lain meningkatnya waktu tunggu pada jam pelayanan yang padat, gangguan sistem jaringan atau aplikasi pelayanan yang sesekali terjadi, serta masih ada masyarakat yang belum memahami tahapan pelayanan sehingga perlu mendapatkan pendampingan dari petugas.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kemudahan, Kecepatan, Mall Pelayanan Publik

Copyright (c) 2026 Bambang Ribut Wibowo, M. Dudi Hari Saputra

✉ Corresponding author: Bambang Ribut Wibowo

Email Address: areefbrw88@gmail.com (Jl. Gunung Kombeng No. 27, Kab. Kutai Kartanegara, Kaltim)

Received 01 August 2026, Accepted 10 August 2026, Published 25 August 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, serta kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh layanan (UU No. 25 Tahun 2009). Pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama reformasi birokrasi di Indonesia. Pelayanan publik saat ini sangat disorot karena banyaknya kasus ketidakseimbangan 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. (Putri, 2025)

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi, pemerintah terus berupaya mengembangkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi tersebut diwujudkan melalui pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP), yang merupakan integrasi berbagai jenis layanan dalam satu tempat guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. MPP diharapkan mampu memangkas birokrasi yang berbelit serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi (Kementerian PANRB, 2017).

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD dalam satu lokasi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, mudah, dan cepat kepada masyarakat. Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong hadir sebagai salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. Dengan konsep pelayanan terpadu satu pintu, MPP diharapkan mampu mengurangi kompleksitas birokrasi, mempersingkat waktu pelayanan, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh dan mengakses beragam layanan administrasi. Hal tersebut sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menempatkan kemudahan akses (*accessibility*) dan kecepatan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*) (Parasuraman et al., 1988). Meskipun demikian, implementasi pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik tidak terlepas dari berbagai tantangan. Dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta potensi terjadinya antrean yang dapat memengaruhi kecepatan layanan. Kondisi ini dapat berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun Persepsi mengandung suatu proses dalam diri untuk mengetahui dan mengevaluasi sejauh mana kita mengetahui orang lain (Hardiyanto, 2020). Pada proses ini kepekaan dalam diri seseorang terhadap lingkungan sekitar mulai terlihat. Cara pandang akan menentukan kesan yang dihasilkan dari proses persepsi. Proses interaksi tidak dapat dilepaskan dari cara pandang atau persepsi satu individu terhadap individu yang lain, sehingga memunculkan apa yang dinamakan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat akan menghasilkan suatu penilaian terhadap sikap, perilaku dan tindakan seseorang di dalam kehidupan bermasyarakat. (Prasetyo, 2025)

Persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) dapat dianalisis melalui beberapa indikator yang dikemukakan oleh para ahli mengenai persepsi dan kualitas pelayanan publik. Persepsi masyarakat merupakan penilaian atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan pengalaman langsung maupun informasi yang diperoleh. Menurut Robbins dan Judge (2017), persepsi adalah proses individu dalam mengorganisasikan dan menafsirkan kesan inderawi untuk memberikan makna terhadap lingkungannya. Dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat terbentuk dari pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung. Menurut Kotler dan Keller (2016), persepsi pelanggan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh harapan dan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan lebih cepat, mudah, dan sesuai harapan, maka persepsi masyarakat akan positif. Oleh karena itu, dalam penelitian mengenai Mal Pelayanan Publik, indikator persepsi masyarakat dapat dikaitkan dengan kemudahan akses layanan dan kecepatan proses pelayanan.

Persepsi masyarakat merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Persepsi mencerminkan bagaimana masyarakat menilai dan merasakan pelayanan yang diterima berdasarkan pengalaman langsung. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa persepsi adalah proses individu dalam memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran yang bermakna. Dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hadirnya inovasi Mal Pelayanan Publik, menjadikan framework dalam mendorong lahirnya bernama pelayanan publik terpadu di Indonesia. Generasi pertamanya bernama Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), lalu generasi kedua bernama pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), selanjutnya Mal Pelayanan Publik adalah generasi ketiga Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi dari pelayanan publik yang harus terus dikembangkan menjadi Mal Pelayanan Publik yang profesional dan sangat mudah dan secara tidak langsung hadirnya Mal Pelayanan Publik ini adalah hasil positif yang penting untuk dapat meningkatkan optimism anak muda Indonesia terhadap masa depan bangsanya. Oleh karena itu dengan adanya MPP diharapkan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap layanan publik dan birokrasi menjadi lebih efisien. (Mumayyisah,dkk, 2024)

Kemudahan pelayanan dapat dilihat dari aspek kejelasan prosedur, kemudahan akses, serta ketersediaan informasi yang memadai. Sementara itu, kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu penyelesaian layanan dan ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat. Kedua aspek ini menjadi

indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2012). Berdasarkan uraian tersebut, artikel penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong. Artikel Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengembangan sistem pelayanan terpadu yang lebih efektif dan efisien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, dan pandangan subjektif masyarakat sebagai pengguna layanan secara lebih komprehensif (Creswell, 2016). Lokasi penelitian dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa MPP merupakan pusat pelayanan terpadu yang menjadi representasi inovasi pelayanan publik di daerah.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, seperti masyarakat yang pernah menggunakan layanan MPP, serta petugas pelayanan di MPP Tenggarong (Sugiyono, 2017). Adapun fokus penelitian ini mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong. Adapun mengenai kemudahan dilihat dalam aksesibilitas layanan, kejelasan prosedur layanan dan ketersediaan akses informasi. Selanjutnya mengenai kecepatan dapat dilihat dari waktu pelayanan dan responsivitas petugas.

Teknik Analisis Data adalah suatu kegiatan menyelidiki atau memeriksa untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan data yang ada. Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Langkah-langkah yang digunakan untuk analisis data adalah sebagai berikut (Miles dan Huberman (2014:33): a. Pengumpulan Data adalah data yang dikumpulkan melalui sumber informasi, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Data primer yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan dan dokumen. b. Kondensasi Data mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi "data mentah" yang muncul dalam catatan tertulis di lapangan. Meminimalkan data berarti merangkum, memilih yang utama, dan memfokuskan pada yang paling penting. Data yang dikondensasi dapat memberikan gambaran yang akurat dan membantu peneliti mengumpulkan data. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan fokus pada Persepsi Masyarakat Mengenai Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong. c. Penyajian Data merupakan Tampilan data dalam penelitian kualitatif adalah deskriptif. Informasi dari lapangan disajikan dengan

sebaik mungkin dan sesuai dengan fakta. Tujuannya agar dapat menyajikan data yang ringkas secara akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan. d. Verifikasi Kesimpulan Sebagai hasil dari semua data dan teori terkait tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong diperoleh kesimpulan yang lengkap. Data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan berdasarkan kerangka refleksi penelitian dan teori pendukung untuk menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

HASIL DAN DISKUSI

Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan Layanan

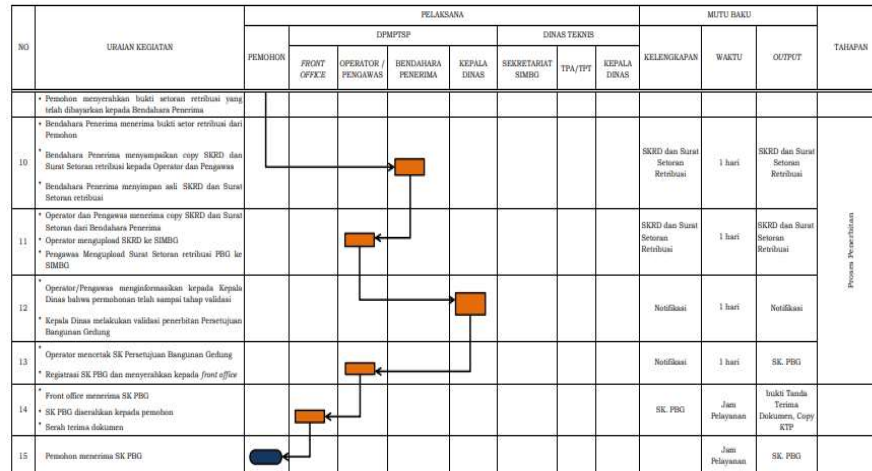
Aksesibilitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup mudah diakses. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai jenis layanan dalam satu lokasi, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi instansi yang berbeda. Konsep pelayanan terpadu satu pintu dinilai mampu memberikan efisiensi waktu dan tenaga bagi masyarakat. Selain itu juga Sebagian besar informan menyatakan bahwa keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong sangat membantu karena berbagai layanan tersedia dalam satu lokasi. Hal ini mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus berpindah-pindah instansi. Namun demikian, terdapat beberapa kendala seperti jarak tempuh bagi masyarakat dari wilayah pinggiran serta keterbatasan fasilitas pendukung pada jam tertentu. Selain itu juga akses layanan sudah mendukung layanan untuk penyandang disabilitas sehingga memudahkan penyandang disabilitas dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan. Adapun aksesibilitas layanan untuk penyandang disabilitas terdiri dari tempat parkir khusus dan jalur petunjuk atau pemandu jalan untuk tunanetra, terdapat juga layanan difabel, kemudian dilengkapi juga dengan kursi roda dan tongkat untuk penyandang disabilitas, kemudian terdapat juga Grap Bar di toilet untuk penyandang disabilitas serta terdapat juga pengambilan nomor antrian khusus disabilitas. Berikut gambar akses penyandang disabilitas:



Gambar 1. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas

Dengan kata lain persepsi masyarakat terkait aksesibilitas layanan di mall pelayanan publik tenggarong sudah tersedia dan dapat di akses cukup mudah yang ditunjang dengan berbagai jenis

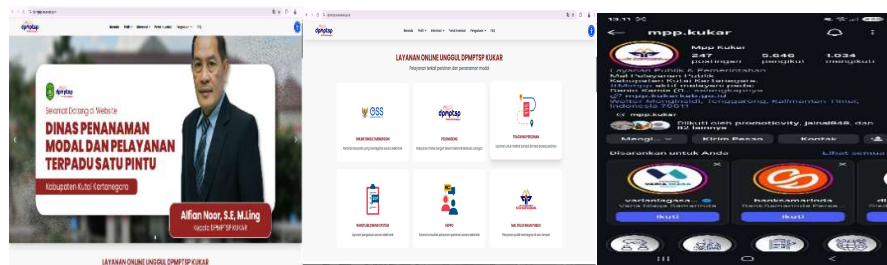


Gambar 2. SOP Kejelasan Prosedur Layanan PBG

Dengan kata lain terkait prosedur pelayanan sudah tersedia di Mall Pelayanan Publik dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP), hanya saja bagi beberapa masyarakat yang baru pertama kali berkunjung harus tetap mendapatkan arahan dari petugas yang berjaga di Mall Pelayanan Publik tersebut. Kejelasan prosedur layanan merupakan hak yang harus di dapatkan oleh masyarakat yang mana hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada rakyat atau masyarakat merupakan fungsi utama pemerintahan. Tingginya kualitas pelayanan dapat dicerminkan dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, beragam cara dan upaya dilakukan oleh pemerintah untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. (Novianto, 2018)

Ketersediaan Akses Informasi

Kemudahan juga dipengaruhi oleh ketersediaan informasi layanan. Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong telah menyediakan beragam media informasi, baik melalui layanan informasi secara langsung maupun dengan memanfaatkan platform digital. Akan tetapi, belum semua masyarakat mampu mengakses atau memahami informasi tersebut dengan baik, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi khususnya bagi masyarakat yang berada di jauh dari pusat kantor tersebut dan masyarakat yang gagal pengetahuan terkait teknologi informasi. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kemudahan (accessibility) merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan publik. Parasuraman et al. (1988) menyebutkan bahwa kemudahan akses terhadap layanan akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, Tjiptono (2012) juga menegaskan bahwa kemudahan prosedur dan akses informasi merupakan indikator utama dalam menciptakan layanan yang prima. Adapun akses informasi yang dapat di akses pada Mall Pelayanan Publik tersebut antara lain dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 3. Ketersediaan Akses Informasi

Berdasarkan gambar diatas yang mana ketersediaan akses informasi yakni sudah tersedianya website dengan link dpmpstsp.kukarkab.go.id dan media sosialnya salah satunya dengan nama [mpp.kukar](#)

Secara umum, persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Kemudahan pelayanan sudah terlihat dari integrasi layanan, kejelasan prosedur, dan ketersediaan informasi, namun masih perlu peningkatan dalam hal sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat.

Dari aspek kemudahan pelayanan, temuan menunjukkan bahwa integrasi layanan dalam satu lokasi telah memberikan dampak positif terhadap aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Hal tersebut selaras dengan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan kemudahan akses sebagai indikator utama kualitas pelayanan. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kemudahan akses (accessibility) merupakan bagian penting dalam dimensi kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Namun demikian, masih terdapat kendala dalam pemahaman prosedur dan akses informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyedia layanan perlu meningkatkan strategi komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Tjiptono (2012) menegaskan bahwa kemudahan layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memahami prosedur yang ada.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kecepatan Layanan

Waktu Pelayanan

Dari aspek kecepatan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong sudah relatif cepat, terutama dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya yang masih terpisah antar instansi. Integrasi layanan dalam satu tempat terbukti mampu mempercepat proses administrasi. Selain itu juga mayoritas informan menilai bahwa pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong lebih cepat dibandingkan sebelum adanya Mall Pelayanan Publik (MPP). Integrasi layanan terbukti mampu mempercepat proses administrasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kecepatan pelayanan, seperti antrean yang cukup panjang pada jam-jam tertentu, keterbatasan jumlah petugas, serta gangguan teknis pada sistem pelayanan berbasis digital. Kondisi ini menyebabkan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama dari yang diharapkan.

Hal ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menekankan bahwa kecepatan (responsiveness) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Tjiptono (2012) juga menyatakan bahwa kecepatan pelayanan berkaitan erat dengan waktu penyelesaian layanan dan ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dari aspek kecepatan pelayanan, integrasi layanan melalui MPP terbukti mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan kecepatan dan ketepatan layanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun, kendala seperti antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia, dan gangguan teknis menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dalam teori SERVQUAL, kecepatan pelayanan (responsiveness) diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan secara cepat dan tepat (Parasuraman et al., 1988).

Responsivitas Petugas

Selain itu, responsivitas petugas juga menjadi faktor penting dalam menilai kecepatan pelayanan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas sudah cukup sigap dan membantu, namun terdapat beberapa kasus di mana pelayanan dirasakan kurang cepat karena kurangnya koordinasi antar bagian. Selain itu juga sebagian besar masyarakat menilai petugas cukup responsif, ramah, dan membantu dalam memberikan pelayanan. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait lambatnya respons pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat.

Adapun persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung dalam menerima pelayanan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa persepsi terbentuk dari proses interpretasi individu terhadap pengalaman yang dialaminya. Oleh karena itu, pengalaman pelayanan yang kurang optimal akan berdampak langsung pada penilaian masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui MPP telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih memerlukan evaluasi berkelanjutan agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Tenggarong secara umum berada dalam kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pertama, dari aspek kemudahan pelayanan, keberadaan Mall Pelayanan Publik Tenggarong telah mempermudah masyarakat dalam memperoleh beragam jenis layanan secara terintegrasi pada satu lokasi. Integrasi layanan ini mampu mengurangi kompleksitas birokrasi dan meningkatkan efisiensi waktu serta tenaga masyarakat. Kejelasan prosedur dan ketersediaan informasi juga cukup membantu dalam proses pelayanan, meskipun masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat, khususnya bagi pengguna layanan yang baru pertama kali mengakses Mall Pelayanan

Publik Tenggarong. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Kedua, dari aspek kecepatan pelayanan, Mall Pelayanan Publik Tenggarong dinilai mampu memberikan pelayanan yang relatif lebih cepat dibandingkan sistem pelayanan konvensional sebelumnya. Integrasi layanan dan sistem antrian yang terorganisir menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kecepatan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat hambatan seperti antrian pada jam sibuk, keterbatasan sumber daya manusia, serta kendala teknis yang memengaruhi waktu penyelesaian layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek responsivitas dan kesiapan sistem pelayanan. Ketiga, persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Mall Pelayanan Publik Tenggarong sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung yang mereka rasakan selama proses pelayanan. Semakin baik pengalaman yang diterima, maka semakin positif pula persepsi yang terbentuk. Sebaliknya, hambatan dalam pelayanan akan memberikan dampak negatif terhadap penilaian masyarakat. Secara keseluruhan, Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik Tenggarong telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek kemudahan dan kecepatan. Namun, untuk mencapai pelayanan yang optimal, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan, antara lain melalui peningkatan kualitas dan jumlah sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Pihak-pihak yang berkontribusi dalam Penulisan Artikel Penelitian ini antara lain Mall Pelayanan Publik Tenggarong yang sudah bersedia di wawancarai dan memberikan data terkait artikel penelitian ini serta Masyarakat umum yang bersedia untuk memberikan pendapatnya dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Azizah, Aulia, dkk, (2024). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*. Vol. 01 No. 04
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Pedoman Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mumayyisah, Fadiyah, dkk. (2024). Efektifitas Kebijakan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru. *Jurnal Unismu*. Vol. 05 No. 01

- Novianto, efri, (2018). Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. Vol. 15 No. 02.
- Putri, Syeima Annisa. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Cimahi : Pendekatan Kualitatif Deskriptif. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*. Vol. 10 No. 02.
- Prasetyo, Galih Wahyu. (2025). Persepsi Masyarakat Kota Pematang Siantar Tentang Efektifitas Layanan Publik Melalui Mall Pelayanan Publik. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fisipol. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. 2017. *Organizational Behavior*. 17th Edition. Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.