ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONE BOLANGO

ARTIKEL JURNAL

NURANI NTAU
NIM. D02419012

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONE BOLANGO

Nurani Ntau[1], Umar Sako Baderan[2], Sakbir[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 2023
Email: nurani_ntau@gmail.com

ABSTRACT

The presence of the Public Service Mall (PSM) in Bone Bolango Regency is a moment to improve the quality of its services starting from fulfilling service standards, making services effective and efficient, not just pursuing existence with the existence of the PSM. And during the observation there were many problems in providing services to the community, one of which was the absence of a clear service flow from the Public Service Mall. Therefore objective of this research is to determine the quality of service at the Public Service Mall in Bone Bolango Regency. This research uses a qualitative approach because to measure the level of validity in describing the quality of service at the Public Service Mall in Bone Bolango Regency which is located on Jl. Prof. Dr. ing. B. J. Habibie, Bone Bolango Regency, Gorontalo Province. Based on the results of the research and discussion, it is can be concluded that the quality of service at the Public Service Mall in Bone Bolango Regency is not good enough. Of the five indicators of public service quality that were measured, namely 1) tangible, 2) reliability, 3) responsiveness, 4) assurance, 5) empathy, only two indicators were fulfilled, namely indicators of reliability and responsiveness.

Keywords: *Quality of service, Public Service Mall.*

ABSTRAK

Hadirnya Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bone Bolango, menjadi momen memperbaiki kualitas pelayanannya mulai dari pemenuhan standar pelayananya, membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien bukan hanya sekedar mengejar eksistensi dengan keberadaan MPP tersebut. Dan saat observasi banyak ditemui masalah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah tidak adanya alur pelayanan yang jelas dari Mall Pelayanan Publik. Maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif karena untuk mengukur tingkat validitasnya dalam mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bone Bolango yang bertempat di Jl. Prof Dr. Ing. B. J. Habibie Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Bolango belum cukup baik. Dari lima indikator kualitas pelayanan publik yang diukur yakni 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiviness*, 4) *assurance,* 5) *emphaty* hanya ada dua indikator yang sudah terpenuhi yaitu indikator *reliability* dan *responsiviness*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Mall Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab dari birokrasi untuk menyelenggarakan pemerintahan. Perkembangan pelayanan publik ini pada dasarnya sudah dimulai sejak dulu, yang dimulai dari sebuah birokrasi yang melakukan pelayanan namun tidak efisien dan tidak berorientasi pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik adalah pemberian hak kepada warga negara atau masyarakat sesuai

kebutuhan dan kepentingan yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan berarti memiliki makna melayani orang yang harus dilayani. Dan dalam hal melayani, maka harus memberikan pelayanan secara profesional. Pelayanan juga memiliki arti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan tersendiri. Dalam pelayanan juga yang diperhatikan adalah kualitas dalam layanannya.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah instansi, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang ada maka pelayanan akan membawa dampak yang positif. Mall Pelayanan Publik (MPP) dirancang oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggambungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada MPP akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dari tujuan dalam organisasi yang menyangkut produk maupun jasa primer yang dihasilkan. Untuk mendukung kedua hal ini seorang pegawai harus memiliki pengetahuan dan wawasan tentang pengelolaan administrasi sebagai faktor utama dari keberhasilan pelayanan administratif dan harus menjadi pegangan utama bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Baderan dan Ingo, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting bagi perusahaan atau instansi. Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh. *Service quality* (Kualitas Pelayanan) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Rudi Rinaldi, 2012). Menurut Agus Sulastyono, (2011) diartikan bahwa kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang kompleks dan konsumen akan menilai kulitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya suatu reliabilitas, responsive, jaminan, empati dan nyata. Sedangkan menurut Irawan 2008 adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari kepuasan pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan (Husna Zulfa Herdiyana H, Irawan A.W, 2018).

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kemudian menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang Nampak jelas maupun yang tersembunyi. Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai Tindakan atau perbuatan seorang atau orgabisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima.

Menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing

dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:
   a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
   b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   c) Kemudahan dalam proses pelayanan
   d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
   e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
   a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
   c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunkanan alat bantu dalam proses pelayanan
   d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
   a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
   c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
   d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. DimensiAssurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
   a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:
   a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
   b) Petugas melayani dengan sikap ramah
   c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
   d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
   e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) ini dilatar belakangi oleh fakta, bahwa pelayanan terpadu yang telah dikembangkan Kementerian/Lembaga dan Pemrintah Daerah telah memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, dengan semakin berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat serta dinamika masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih sederhana, maka harapan dan tuntutan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan pelayanan semakin kuat. Oleh karena itu, dipandang perlu pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi terintregrasi dalam satu gedung pelayanan. Kehadiran Mall Pelayanan Publik di tengah-tengah masyarakat kini disebut sebagai bentuk pelayanan publik terpadu generasi ketiga. Generasi pertama layanan terpadu di Indonesia adalah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kemudian berevolusi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan generasi kedua. Kehadiran MPP sebagai generasi ketiga diharapkan dapat memayungi fungsi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Peran PTSP justru diperluas sebagain motor penggerak terbentuknya MPP. Dengan hadirnya MPP sebagai generasi ketiga dapat menghilangkan atau dapat mencegah adanya perilaku pelaksanaan pelayanan publik yang malaadministrasi.

Malaadministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang

menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaiaan kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Bentuk-bentuk malaadministrasi dapat dipahami oleh masyarakat atau yang biasanya terjadi disetiap proses pemberian pelayanan diantaranya penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan. Jadi maladministrasi menyangkut segala hal yang berkaitan dengan pelayanan publik termasuk soal pelayanan perizinan maupun non perizinan. Maka dari, itu dengan hadirnya MPP terutama di Kabupaten Bone Bolango menjadi momen memperbaiki kualitas pelayanannya mulai dari pemenuhan standar pelayananya, membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien bukan hanya sekedar mengejar eksistensi dengan keberadaan MPP tersebut. MPP adalah sebuah inovasi dari pemerintah setempat agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan dapat memperbaiki kualitas pelyanan.

Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo meresmikan Mall Pelayanan Publik pada tanggal 27 januari 2021. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bonebolango, nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat. Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bone Bolango menambah jumlah layanannya sejak diresmikan pada 27 Januari 2021. Pada awal peresmiannya, MPP ini menyediakan 269 jenis layanan, yang kemudian berkembang menjadi 273 layanan. Perkembangan ini dinilai sebagai salah satu contoh transformasi pelayanan publik. Selain jenis layanan, instansi yang bergabung terdiri dari 17 instansi pelayanan yaitu: SAMSAT, PDAM, BPN, BPJS, PTSP Provinsi, PTSP Bone Bolango, BKPD, DUKCAPIL, Konsultasi, Perbankan, Polres, Kejaksaan, KPP Pratama, KEMENAG, PLN/Telkom, Kemenkum HAM, Imigrasi, dengan adanya beberapa ruang seperti: ruang pengaduan, ruang baca, rung laktasi, ruang rapat/multifungsi, ruang sholat dan ruang bermain anak. Secara keseluruhan dalam sehari pengguna MPP berkisar 75-100 orang, dengan 22 hari kerja maka yang di layani dalam sebulan kurang lebih 2.200 pengguna MPP.

Hasil observassi awal yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa masih ada beberapa masalah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango diantaranya : 1) tidak adanya alur pelayanan sehingga masyarakat menjadi bingung, apalagi masyarakat yang baru pertama kali datang ke MPP untuk mengurus berkas, 2) kurangnya perhatian pada fasilitas fisik seperti genteng bocor pada pintu masuk MPP yang bisa membahayakan masyarakat, dan tidak adanya ruang tunggu untuk masyarakat, 3) pelayan publik yang tidak ramah, tidak sopan pada pelayan Mall Pelayanan Publik.

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.

Penelitian terdahulu yang pertama, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen atas nama Muhammad Khozien Khabibi, Maesaroh, Nina Widowati pada tahun 2022 dengan tujuan penelitian menganalisa kualitas pelayanan pada Samsat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan ditemukannya hasil penelitian ini

yaitu menunjukan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dapat dikatakan belum baik. Kedua, penelitian terdahulu dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara atas nama Rudi Rinaldi pada tahun 2012 bertujuan untuk mengetahui berapa banyak kelemahan pelayanan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat dengan menggunakan metode penelitian eksplansi yang bersifat asosiatif dan ditemukannya hasil penelitian menunjukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utar adalah kualitas SDM yang masih rendah, system dan prosedur pelayanan yang masih Panjang dan rumit, belum adanya standar pelayanan biaya. Ketiga, penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk atas nama Safira Aulia, Salma Ertien Rining Nawangsari pada tahun 2022 memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, ditemukannya hasil penelitian kualitas pelayanan publik di MPP Nyawji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik.

METODE PENELITIAN

Jenis dan pendekatan didalam penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif, karena adanya pihak pihak untuk dipertanggung jawabkan dan juga adanya pihak yang diarahkan untuk melakukan proses pendekatan secara kualitatif mengenai permasalahan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango. Pendekatan kualitatif adalah penelitian untuk memahani fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Nawawi, 2009). Untuk melakukan sebuah penelitian yang dapat diukur tingkat validitasnya, sebuah penelitian harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek penelitian. Sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif dalam mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Bolango.

Data merupakan kebutuhan pokok aktivitas penelitian yang harus dipenuhi. Suatu penelitian dapat menjawab permasalahan yang diteliti apabila didukung oleh data-data penelitian yang lengkap. Peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung proses penelitian ini.

1. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian ini, data primer didapatkan oleh peneliti melalui observasi atau pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan para informan terkait Analisis Inovasi Layanan Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Bolango. Beberapa informan dalam penelitian ini, diantaranya :
   - Masyarakat pengguna MPP 9 orang
   - Penanggung jawabMall Pelayanan Publik 1 orang
   - StafPelayanan 5 orang
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen atau sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan Analisis Kualitas PelayananPada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Bolango.

Alat pengumpulan data yang digunakan akan disesuaikan dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik dan alat perolehan data sebagai berikut :

1. Observasi; Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati bagaimana AnalisisKualitasPelayanan Pada Mall

Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Nawawi, 2009). Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan agar penelitian memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.

2. Wawancara; Peneliti menggunakan jenis wawancara semistruktur dalam penelitian ini, yaitu proses tanya jawab antara peneliti dan informan yang berlangsung bebas namun tetap dalam kerangka yang disusun oleh peneliti terkait topik penelitian. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara merupakan sumber data atau informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti (Nawawi, 2009).
3. Dokumentasi; merupakan salah satu teknik pengumpuln data yang digunakan oleh peneliti dalam proses penelitian. (Usman dan Akbar, 2009) memaparkan bahwa dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen pengumpulan data bertujuan untuk mencatat dan mempelajari data yang terdapat di lokasi penelitian. Data yang dimaksud adalah data-data yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Bone Bolango.

Proses analisis data dalam suatu penelitian dimulai dengan melakukan telaah terhadap seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber (Moleong, 2011). Hasil telaah terhadap seluruh data tersebut menjadi rujukan bagi peneliti untuk dapat melakukan redaksi data. dalam membagi proses analisis data kualitatif kedalam tiga tahapan yaitu, proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan. Dapat dijelaskan bahwa :

1. Reduksi Data; merupakan suatu bentuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, memilah mana yang perlu dan tidak perlu, dan juga mengorganisasi data dengan cara dirancang secara signifikan terhadap penarikan kseimpulan agar dapat diverifikasi. Dalam proses ini ada kaitannya juga terhadap adanya proses penelitian yang dilakukan dilapangan dengan mentransformasikan ulasan dan kata-kata secara singkat siginifikan yang lebih luas.
2. Penyajian Data; merupakan kegiatan terpenting yang secara tahap kedua dalam penelitian ini, sebagai informasi yang tersusun dengan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam kualitatif ini juga berbentuk grafik, jaringan, dan juga bagan dengan dirancang untuk menggambungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu padan yang dapat dipahami. Jadi, penyajian data merupakan bagian analisis.
3. Penarikan Kesimpulan; Kegiatan ini dapat dikatakan kegiatan ketiga dalam penelitian kualitatif dengan cara penarikan dari semua narasi kualitatif yang dipadankan menjadi kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini juga dikategorikan dalam catatan lapangan, kecakapan peneliti dan juga metode yang digunakannya.

Teknik menguji keabsahan data sangat penting dilakukan dengan proses penelitian supaya temuan hasil penelitian yang dapat dipercaya atau diakui validitas dan reabilitasnya. Hasil penelitian ini dapat diakui validitasnya jika didapatkan dari data-data yang valid juga. Untuk memperoleh keabsahan data atau uji coba kredibilitas informasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Triangulasi, yaitu mengecek kebenaran data yang diperoleh kepada sumber lain pada waktu berlainan dan dengan metode pendekatan lain.
2. Member cheek, yaitu mengkonfirmasikan kembali data

yang sudah ada kepada responden yang pernah diwawancarai.
3. Mengamati dengan cermat, berulang-ulang dan terus-menerus tentang objek yang diobservasi (obyek penelitian).
4. Mendiskusikan data yang sudah ada dengan orang lain yang mengetahui keadaan di lapangan penelitian.
5. Memperpanjang waktu penelitian sehingga lebih banyak kesempatan untuk meninjau kembali hal-hal yang sudah disimpulkan dengan keadaan nyata di lapangan.
6. Mengecek kebenaran dan kecocokan hasil interprestasi dari simpulan yang sudah dirumuskan pada waktu yang lalu pada hasil observasi yang pernah dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa tahap penelitian yaitu :

1. Tahap Orientasi; Dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan jelas tentang masalah yang dikaji, kegiatan ini seperti mengadakan observasi dan mempelajari dokumen yang relevan, pada tahap ini akan dikumpulkan data seluas-luasnya dan ditentukan hal-hal yang paling menonjol untuk diteliti.
2. Tahap Eksplorasi Terpusat; yaitu pengumpulan data yang lebih pada fokus penelitian. Dimana menganalisis informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan pada tahap pertama, dan atas dasar analisis tersebut disebut dibuat sketsa wawancara dan observasi yang lebih terstruktur.
3. Menetapkan Instrumen; Dalam penelitian terdapat instrumen utama yaitu peneliti dengan kata lain manusia sebagai instrumen, karena manusia sebagai instrumen memiliki keuntungan sebagai responsif dan tanggap terhadap masalah-masalah yang terjadi disekitarnya.
4. Tahap Pengecekan Data; Peneliti akan mengecek kembali kredibilitas informasi-informasi yang telah berhasil dikumpulkan dan pengecekan ditujukan kepada pemberi informasi tersebut. Pada tahapan ini dapat dilihat konsistensi informasi dan dapat dihindari penafsiran yang keliru terhadap informasi yang diberikan.
5. Melaksanakan Penelitian; Peneliti akan melaksanakan penelitian sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
6. Mengelola dan Menganalisis Data; Mengelola dan menganalisis data akan dilakukan untuk kepentingan penarikan kesimpulan senagai hasil akhir penelitian.

HASIL PENELITIAN

Kabupaten Bone Bolango adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Gorontalo. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran Kabupaten Gorontalo tahun 2003. Saat ini pemerintah daerah yang ada di Bone Bolango semakin berinovasi dari tahun ke tahun mampu bersaing dengan kabupaten lainnya yang ada di Provinsi Gorontalo untuk memajukan dan mensejahterahkan masyarakat Bone Bolango. Saat ini pemerintah daerah Bone Bolango mengembangkan pelayanan publik yakni yang disebut Mall Pelayanan Publik (MPP). Pengembangan pelayanan publik ini tentu menjadi pusat perhatian Pemerintah Provinsi Gorontalo karena Kabupaten Bone Bolango merupakan Kabupaten pertama yang membuat Mall Pelayanan Publik di Provinsi Gorontalo dan akan disusul oleh Kabupaten lainnya yang ada di Provinsi Gorontalo.

Mall Pelayanan Publik atau yang disingkat MPP merupakan tempat terlaksananya kegiatan penyelenggaraan layanan publik, penggabungan berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/D maupun swasta yang dapat dilakukan dalam satu tempat dengan sistem yang terintegrasi, dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah dan akuntabel. Mall Pelayanan Publik terletak di Desa Ulanta, Kecamatan Suwawa, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bone Bolango ini dinyatakan

beroperasi dengan resmi pada tanggal 27 januari 2021 hingga sekarang dengan 17 instansi yang ada. DPMPTSP sebagai penanggung jawab Mall Pelayanan Publik sampai dengan saat ini sudah mendapatkan 1) piagam penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik kategori sangat baik pada tahun 2020, 2) piagam penghargaan sebagai role model penyelenggara pelayanan publik kategori baik pada tahun 2019 dan 3) piagam penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik kategori pelayanan prima tahun 2021. Pada penelitian ini peneliti mengukur tingkat kualitas pelayanan pada MPP menggunakan teori dari Zeithaml dengan lima indikator.

A. Visi, Misi, Tujuan, dan Struktur Organisasi Penanggung Jawab Mall Pelayanan Publik

1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) :
   Visi : terwujudnya pelayanan perizinan yang prima dalam mendukung iklim investasi yang kondusif.
   Misi :
   a. Menciptakan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang berkualitas untuk meningkatkan realisasi investasi
   b. Menciptakan tenaga kerja yang terampil, produktif dan transmigrasi yang berkualitas
2. Tujuan :
   a. Meningkatnya peluang investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah
   b. Mendorong terciptanya penempatan, perluasan dan pelatihan kerja

B. Jenis-jenis instansi di Mall Pelayanan Publik

Instansi adalah sebuah lembaga pemerintahan, termasuk lembaga negara, pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian, ataupun lembaga non kementerian.Adapun jenis-jenis instansi di Mall Pelayanan Publik di bagi menjadi 2 yaitu:

1. InstansiPemerintah daerah

Instansi Pemerintah daerah penyelenggara pemerintah daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945. Berikut ini instansi pemerintah daerah di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango: CAPIL, PTSP, DINAS SOSIAL, BKPD, KEJAKSAAN, dan DINAS NAKER, Koprasi dan UMKM.

2. Vertikal

Instansi Vertikal adalah perangkat dari Departemen atau Lembaga Pemerintahan non Departemen yang mempunyai lingkungan kerja di wilayah yang bersangkutan, mengurus urusan pemerintah yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka dekonsentrasi. Berikut ini instansu vertikal di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango: SAMSAT, BPJS, KPP PRATAMA, IMIGRASI, BNN, KONSULTASI, , POLRES, PLN/TELKOM, KEMENKUMHAM, KEMENAG, dan BPN.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang menjadi pokok dalam permasalahan yang didapatkan melalui hasil observasi awal, peneliti menuangkan dalam sub bagian identifikasi masalah, yaitu : 1) Tidak ada alur pelayanan sehingga masyarakat menjadi bingung, 2) kurangnya perhatian pada fasilitas fisik seperti genteng bocor dan tidak adanya ruang tunggu, 3) pelayan publik yang tidak ramah, sopan santun pada masyarakat sebagai pelanggan Mall Pelayanan Publik, dan 4) Tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat sebagai pelanggan Mall Pelayanan Publik. Keempat masalah yang ditemukan oleh peneliti pada saat observasi awal dan dituangkan dalam kajian peneliti dengan menghubungkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1990) dalam bentuk pertanyaan kepada informan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada

Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bone Bolango yang terdiri dari 5 indikator yaitu; 1) Dimensi *Tangibel* (berwujud), 2) Dimensi *Reliability* (kehandalan), 3) Dimensi *Responsiviness* (respon/tanggapan), 4) Dimensi *Assurance* (jaminan), 5) Dimensi *Emphaty* (empati). Pembahasan untuk masing-masing indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud)

Menurut Albarq (2013) *tangible* meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik , alat atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Menurut Sokachae (2014) bahwa *tangible* dapat dilihat dari dimensi ini, segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas, perlengkapan dan karyawan. Dan menurut Zeithaml dkk (1990) dimensi tangible meliputi, penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam melakukan pelayanan, dan penggunaan alat bantu.

Hasil penelitian menunjukan bahwa indikator *tangible* dalam pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan dari beberapa pertanyaan yang ada pada dimensi tangible ini menurut sudut pandang dari penanggung jawab Mal Pelayanan Publik atau pemberi layanan di Mall pelayanan publik mereka sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan fasilitas yang ada pada MPP tersebut, namun dikembalikan lagi kepada masyarakat itu sendiri apakah masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dari sudut pandang masyarakat itu sendiri sebagian orang belum merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan itu dibuktikan dengan beberapa alasan dari beberapa informan yang peneliti jadikan sampel contohnya seperti pada bukti fisik beberapa masyarakat merasa kurang nyaman menerima pelayanan pada saat hujan, karena tepat di depan pintu masuk ada genteng yang bocor sehingga sedikit mengganggu kenyamanan beberapa orang yang mendatangi MPP pada saat hujan dan juga tidak adanya alur pelayanan yang jelas dari MPP itu sendiri membuat masyarakat yang baru pertama kali mendatangi MPP menjadi bingung karena seperti yang peneliti lihat pada lokasi semua masyarakat langsung mendatangi unit/instansi yang ingin dibutuhkan.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk yaitu segala bentuk yang berwujud meliputi fasilitas fisik, personal dari pegawai, kenyamanan tempat,kemudahan dalam pelayanan sarana komunikas. Dengan demikian bukti wujud merupakan indikator yang paling jelas. Wujudnya berupa fasilitas yang dapat dilihat secara nyata.

2. *Reliability* (kehandalan)

Menurut Sugiyono (2013) *reliability* atau reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Menurut Soegeng A.Y (2006) reabilitas merupakan tingkat konsistensi, untuk mengukur apapun. Makin bervariasi pengukuran dengan sebuah alat ukur maka semakin tidak reliabel alat ukur tersebut. Menurut Azwar (2019) reliabilitas berasal dari kata reliability yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama. Sedangkan Menurut Zeithaml (1990) *reliability* (kehandalan) meliputi kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa indikator r*reliability* dalam pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango sudah dilaksanakan

sesuai dengan dengan yang diharapkan dapat dilihat dari beberapa pertanyaan yang ada menurut beberapa informan yang peneliti jadikan sampel untuk pembandingdapat disimpulkan bahwa semua pegawai dari berbagai macam instansti vertikan dan instansi pemda yang ada di MPP sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada pada masing-masing instansi, itu harus dan wajib dilaksanakan oleh pegawai yang di tugaskan pada Mall Pelayanan Publik. Sebelum ditugaskan pada MPP pegawai terlebih dahulu dibekali dengan pedoman standar pelayanan yang ada dan orang-orang yang ada di MPP adalah orang-orang terpilih yang mampu melayani masyarakat dengan cepat.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pemberian layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada di MPP.

3. *Responsiviness* (respon,ketanggapan)

Menurut Tjiptono & Chandra, G. (2012) *responsiviness* berkenaan dengan persediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Pelayanan yang responsive terhadap permintaan, tidak lama menunggu. Sedangkan menurut Zeithmal dkk (1990) *responsiviness* (respon, ketanggapan) meliputi merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Hasil penelitian menunjukan bahwa indikator *responsiviness* dalam pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango sudah cukup baik, menurut beberapa informan yang peneliti jadikan sampel setiap instansi yang ada di MPP para pegawainya sudah merespon dengan cepat dan baik semua keluhan dari masyarakat sesuai dengan permintaan masayarakat itu sendiri, walaupun masyarakat harus menunggu lama jika pada saat itu dalam antrian panjang. Tidak menjadi masalah pada masyarakat jika harus menunggu karena antrian yang panjang.

Dari hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithmal dkk mengenai pegawai merespon dengan cepat semua keluhan dari setiap masyarakat keluhkan dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik.

4. *Assurance* (jaminan)

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001) menyatakan *assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, antara lain komunikasi, kualitas, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun. Menurut Robert Irwin Mehr yang diterjemahkan oleh Sula (2004) asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu secara kolektif dapat diperkirakan. Kerugian yang dapat diprediksi itu kemudian dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit dalam gabungan tersebut. Sedangkan menurut Zeithmal dkk (1990) *assurance* (jaminan) meliputi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa indikator *assurance* dalam pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bone Bolango cukup baik pada beberapa instansi, namun ada satu informan merasakan kurang tepat waktu pada salah satu instansi tersebut, dan juga beberapa kendala yang dapat menghambat ketepatan waktu yang telah dijanjikan karena untuk ketepatan waktu ini tidak bisa menjadi patokan akan selasainya pekerjaan pada waktu yang

telah dijanjikan kepada masyarakat dengan alasan adanya gangguan jaringan ataupun mati lampu pada saat penginputan data, selebihnya pemberi layanan atau pegawai telah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Dari hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk mengenai penjaminan dan ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan pada masyarakat dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik.

5. E*mphaty* (empati)

Menurut Hodges, S.D dan Klein, K.J (2011) empati adalah kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan seseorang untuk menolong sesame, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antaradiri dan orang lain. Sedangkan menurut Zeithmal dkk (1990) *emphaty* (empati) meliputi petugas melayani dengan sikap ramah sopan santun, melayani dan menghargai setiap pelanggan dan tidak diskriminatif.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan pada Mall Pelayanan Publik masih kurang sesuai dengan apa yang di harapkan dari dua pertanyaan yang ada pada dimensi *emphaty* dari sudut pandang masyarakat pemberi layanan atau pegawai yang ada di MPP sebagian orang kurang ramah dan sopan santun menurut masyarakat ada beberapa pegawai kurang senyum dan terlihat marah-marah dalam melayani masyarakat hanya ada beberapa orang saja selebihnya pegawainnya baik ramah dan sopan santun, namun walaupun sedikit tidak ramah dan sopan santun pegawai Mall Pelayanan Publik tidak ada perbedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan, masyarakat dilayani sesuai nomor antrian dan siapa yang melakukan registrasi terlebih dahulu.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk mengenai sikap ramah dan sopan santun pegawai, dan melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif. Hal ini dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bone Bolango belum baik. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa dari lima indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan yakni: 1) *tangible* (berwujud), 2) *reliability* (kehandalan), 3) *responsiviness* (respon/ketanggapan), 4) *assurance* (jaminan), 5) *emphaty* (empati) hanya ada dua indikator yang sudah terpenuhi yaitu indikator *reliability* (kehandalan) dan *responsiviness* (respon/ketanggapan). Hal ini dapat dilihat bahwa sesuai dengan hasil penelitian indikator *reliability* (kehandalan) ini sudah berjalan dengan baik sampai saat ini dimana dalam pelayanan semua pegawai telah bekerja sesuai dengan SOP yang ada pada masing-masing instansi; selanjutnya indikator *responsiviness* (respon/ketanggapan) juga telah berjalan dengan baik. Dimana hasil penelitian didapatkan bahwa dalam pelayanan pegawai sudah merespon dengan cepat semua keluhan masyarakat dan masyarakatpun merasakannya. Kemudian tiga indikator lainnya yakni *tangible* (berwujud), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) itu belum terpenuhi hal ini dapat dilihat dari indikator *tangible* (berwujud) berdasarkan hasil penelitian indikator ini masih kurang baik dimana dalam pelayanan tidak adanya alur pelayanan yang jelas dari MPP, tidak adanya ruang tunggu di dekat pintu masuk dan fasilitas yang mulai rusak seperti genteng yang bocor; *assurance* (jaminan) berdasarkan hasil penelitian indikator ini masih sedikit kurang baik dimana dalam pelayanan masih ada keterlambatan atau ketidak tepatan waktu sesuai yang dijanjikan dalam pemberian pelayan dengan

kendala seperti mati lampu, dan jaringan eror pada saat penginputan data; *emphaty* berdasarkan hasil penelitian pada indikator ini juga masih sedikit kurang baik dimana dalam pelayanan perlu diperhatikan pada keramahan dan sopan santun pada beberapa orang dalam pemberian pelayanan.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu :

1. Peningkatan pelayanan untuk indikator *tangible* (berwujud) yaitu dapat memperbaiki secepatnya genteng yang bocor, menambah fasilitas ruang tunggu yang ada didepan pintu masuk, dan menyediakan alur pelayanan dari MPP itu sendiri contohnya seperti menyediakan security tetap di depan pintu agar dapat mengarahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2. Peningkatan pelayanan untuk indikator *assurance* (jaminan) yaitu dapat membuat tanda tangan digital kepala dinas sehingga jika pada saat kepala dinas tidak berada di tempat masyarakat tidak perlu menunggu lama hanya karena tanda tangan. Hal ini dapat diantisipasi dengan menyediakan alat jika ada kendala seperti mati lampu dan jaringan eror yang membuat penundaan dalam penginputan data.
3. Peningkatan pelayanan untuk indikator *emphaty* (empati) yaitu dapat melakukan sosialisasi kepada pemberi layanan atau pegawai MPP tentang pentingnya membudidayakan 5 S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), sehingga tidak adanya masyarakat yang mendapatkan perlakukan yang kurang ramah dari beberapa oknum pegawai.

DAFTAR PUSAKA

Agus Sulastyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta.

Akbar & Usman. (2009). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.

Albarq, N. A. (2013). Applying a SERVQUAL Model to Measure the Impact of Service Quality on Customer Loyalty among Local Saudi Banks in Riyadh. American Journal of Industrial and Business Management, 706.

Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan. 1(2) : 1-17.

Azwar, S. (2019). Reliabilitas dan Validitas Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 127-134.

Hodges, S.D., & Klein, K. J. (2001). Regulating The Costs of Emphaty: The Price of Being Human

Husna, Z., Herdiyana, H., & Irawan, A. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pangrango 2 (Doctoral dissertation, Universitas Pakuan).

Kasmir. (2017). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta

Moleong, L. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung. Remaja Rosdarya.

Muhammad Khozien Khabibi, Maesaroh, Nina Widowati. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen

Nawawi, Hadari. (2009). Metode Penelitian Bidang Sosial.

Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal, 2(1), 22-34.
Rudi Rinaldi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara
Safira Aulia, Salma Ertien Rining Nawangsari. (2022). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk
Soegeng, A.Y. (2006). Dasar-Dasar Penelitian. Semarang:IKIP PGRI Semarang Press
Sokachae, E. H. & Moghaddam, F. M. (2014). The Impact of Service Quality of Customer Satisfaction by Using SERVQUAL Model. International Journal of Business and Marketing, 1 (1)1 1-16.
Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.Bandung: ALFABETA.
Sula, M. S. (2004). Asuransi Syariah (Life and General). Jakarta: Gema Insani
Suwithi dalam Anwar. (2002) dalam Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli. (2015). Kumpulan Pengertian. https://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html
Tjiptono & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). Delivering Quality Service. New York: The Free Press.