



PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Gusti Muhammad Hidayatullah

Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: noviatatyana@gmail.com

Article History:

Received: 10-01-2024

Revised :25-01-2024

Accepted:01-02-2024

Keywords:

Pelayanan Prima, MPP

Abstract: Penelitian ini terkait tentang Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian pada Mal Pelayanan Publik atau yang sering disebut dengan MPP ini adalah merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan suatu pelayanan untuk kualitas dan merupakan layanan terpadu yang diberikan kepada masyarakat khususnya kabupaten Hulu Sungai Utara serta tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang mana menjelaskan terkait bagaimana penerapan pelayanan prima pada mal pelayanan publik. Dari hasil pembahasan didapatkan melihat dari hasil analisis yang didapatkan terkait penerapan pelayanan prima pada mal pelayanan publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik, hal ini berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti menggunakan (Sinambela dkk, 2006:6): Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban dari semua sub variabel tersebut hampir semua sudah baik dalam penerapan pelayanan yang diberikan. Salah satu kendala atau masalah terhadap fungsi yang dijalankan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu faktor masyarakat masih kurang disosialisasikan tentang pelayanan publik di mal pelayanan publik, Fasilitas yang Kurang Lengkap, Sumber Daya Masyarakat (SDM).

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dipertegas lagi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk melayani setiap penduduk negara tersebut agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Isu pelayanan publik di Indonesia seiring perkembangan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur

pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pengunjung perpustakaan, akan berdampak positif, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi akan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pengunjung pada khususnya. Oleh karena itu, perlunya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan ataupun pengunjung, dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin. Dimana pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Oleh karena itu, suatu lembaga jasa pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan.

Pelayanan merupakan tugas pokok penting mesin sebagai pelayan negara dan pelayan masyarakat. Misi tersebut secara jelas tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang meliputi empat (empat) bidang pelayanan dasar mesin kepada masyarakat, yaitu perlindungan seluruh rakyat Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, pemajuan kesejahteraan umum, dan kesejahteraan umum. Indonesia. kesejahteraan , hajat hidup bangsa dan terlaksananya secara cerdas tatanan dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian berkelanjutan, dan keadilan sosial lebih jelasnya dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan tentang pedoman umum penyelenggaraan negara. pelayanan publik.

Pelayanan publik yang bermutu atau yang biasa disebut pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, seperti komitmen pemberi pelayanan dan janji kepada masyarakat mengenai pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau dan terukur. Sesuai Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pemberian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu layanan, biaya/tarif, produk layanan dan penanganan keluhan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar mutu tersebut, maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga lainnya telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, Petunjuk Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Unit Pelayanan Badan Negara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. . penerima dan sehubungan dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyedia pelayanan publik adalah pejabat pelayanan publik, pemerintah daerah, dan perusahaan daerah yang

menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik. Konsep pelayanan terpadu tersebut kemudian diwujudkan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai jalan pintas dalam mewujudkan pelayanan yang prima dengan pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi seluruh jenis pelayanannya pada Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik ialah tempat terjadinya aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang menyatukan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah baik itu Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta pada satu tempat dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Pemerintah memakai istilah “Mal” dikarenakan rancangan dari Mal itu sendiri yang aman dan nyaman serta menyediakan segala kebutuhan yang masyarakat inginkan. Salah satu tempat pelayanan umum bagi warga Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Mall Pelayanan Umum. Penerapan model pelayanan publik di Wilayah Hulu Sungai Utara merupakan salah satu inovasi Pemerintah Daerah Hulu Sungai Utara dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Hulu Sungai Utara dibuka pada tanggal 29 April 2021 dan memiliki 7 biro pelayanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Ketenagakerjaan Pelayanan Terpadu, Biro Statistik Kependudukan dan Vital, Biro Pajak dan Denda Daerah, Biro Kesatuan Bangsa dan Kebijakan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan KPPKP.

Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (MenPan RB) Abdullah Azwar Anas meresmikan MPP Hulu Sungai Utara pada bulan September 2023. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas ini merupakan program pemerintah yang dikendalikan oleh DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai pengelola operasional dari MPP. Dengan adanya MPP ini diharapkan bisa menjadi inspirasi bagi kota serta kabupaten lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan MPP ini juga dapat memberikan layanan yang cepat dan terlindungi sehingga dapat mencegah tindak korupsi, kolusi hingga pungli. Dibentuknya MPP di Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan menjadi sebuah jawaban terhadap harapan publik tentang kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Materi tentang pelayanan publik juga termasuk dalam salah satu disiplin ilmu administrasi negara atau administrasi publik, sehingga apabila mengkaji materi tentang pelayanan publik berarti selain mengkaji dari sisi terapan atau implementasi juga dapat mengkaji dari sisi ilmu pengetahuan. Materi tentang pelayanan publik telah memberikan daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk dijadikan obyek penelitian. Peneliti tertarik melakukan penelitian pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dikarenakan pada pelaksanaannya dari September 2023 sampai saat ini masih ditemukan adanya permasalahan dimana pemanfaatan MPP di Kabupaten Hulu Sungai Utara belum optimal diantaranya yaitu masih ditemukan adanya pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat mulai dari kurangnya informasi atau sosialisasi yang diberikan dari pemerintah daerah kepada masyarakat Hulu Sungai Utara yang mana masih banyak yang kurang tau tempat dan jenis pelayanan apa

saja yang diberikan pada MPP tersebut, sistem antrian yang kurang jelas, serta jenis pelayanan yang diberikan oleh beberapa kantor yang sudah bekerja sama belum optimal semuanya dikarnakan hanya beberapa kategori pelayanan saja yang diberikan tidak semuanya selesai pada saat itu, pelayanan yang diberikan hanya sampai setengah hari, serta terdapat beberapa ruangan loket yang tidak beroperasi. Terkait dengan penelitian ini, peneliti berkeinginan menyoroti pada aspek pelayanan Mal Pelayanan Publik yang dilakukan pemberi layanan bagi masyarakat khususnya warga Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sehingga judul yang diangkat adalah: "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"

LANDASAN TEORI

Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Menurut Kotler (1994), mengatakan "pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut". Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, "pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan". Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang

tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Konsep Penerapan atau Implementasi

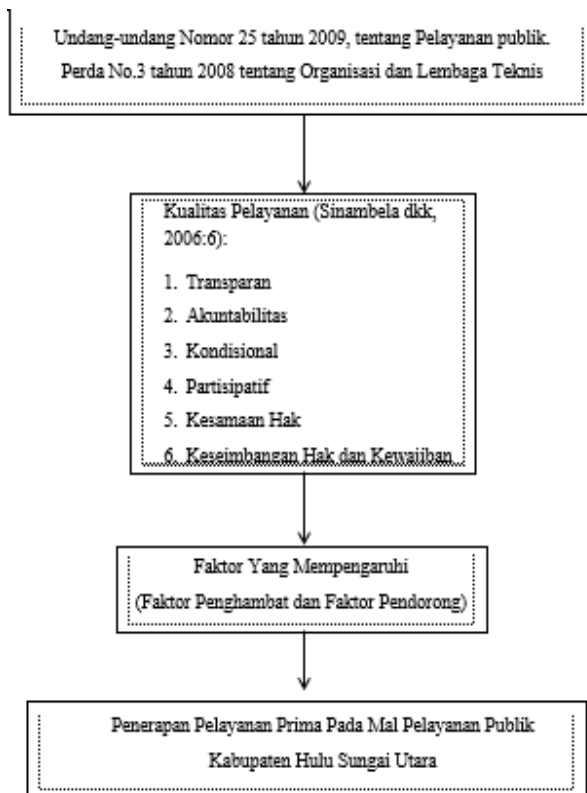
Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh administrasi negara atau administrasi publik, dengan demikian kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah (Ilham Arief Sirajuddin, 2014;3)

Dalam pandangan Goerge C.Edward III (dalam Sujianto,2008:15) menyatakan pendekatan yang di gunakan terhadap Studi Implementasi Kebijakan, Dimulai dari sebuah intisari dan menanyakan apakah prakondisi untuk implementasi Kebijakan yang berhasil ? apakah rintangan primer untuk implementasi kebijakan sukses ? untuk itu implementasi kebijakan di pengaruhi oleh 4 variabel, yakni :

- 1.Komunikasi, yaitu menunjukkan bahwa setiap kebijakan akan dapat di laksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran.
2. Sumber Daya, merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan atau program, karena bagaimana baiknya kebijakan atau program itu dirumuskan (telah memenuhi kejelasan perintah dan arahan atau informasi) tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai.
3. Sikap (Disposisi) yaitu menunjukkan karakteristik yang menempel berat pada implementator kebijakan atau program, karakter yang paling penting di miliki oleh implementator adalah kejujuran, komitmen dan demokrasi.
4. Struktur Birokrasi, yaitu meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staff agen dukungan legislatif dan eksekutif, kekuasaan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu program di lihat dari kemampuan secara nyata dalam mengoperasionalkan implementasi program-program dalam mencapai tujuan, serta terpenuhinya misi program dengan dukungan oleh kemampuan yang tinggi pada organisasi dari tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah.

Kerangka Pemikiran



Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Dimana peneliti mencoba memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang sifatnya hanya melakukan uraian dan penafsiran tentang data dan informasi yang diperoleh di lapangan. Pendekatan ini dilakukan terhadap masalah penelitian dengan mengumpulkan data dan informasi dengan cara mendalami fenomena yang didapat di lapangan.

Lokus penelitian ini adalah pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jalan Jendral A. Yani Kelurahan Antasari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Kode Pos: 71414.

Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini berasal dari dua macam sumber yakni sumber data yang bersifat primer dan sumber data yang bersifat sekunder. 1.Data Primer, yaitu keseluruhan data yang didapat berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui interview (wawancara) dan observasi (pengamatan) langsung di lapangan. Jadi data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. 2.Data Sekunder, yaitu data yang mampu menunjang data-data yang sifatnya primer yang diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian menggunakan teknik penarikan sampel dengan *purposive sample*, yang artinya adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan terbatas waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Penulis mengambil sampel sebanyak 14 orang.

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara untuk mengumpulkan bahan dan keterangan atau kenyataan yang benar sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Segala macam hal yang penulis peroleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis dengan rujukan konsep teori dan selanjutnya di interpertasikan untuk menarik kesimpulan akhir secara logis sebagai hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan prima jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Menurut Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa pelayanan prima tercermin dari: Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan terkait sub variabel terbuka, mudah diakses, dan mudah diakses ketiganya sudah baik. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan teori dari Sinambela dkk, (2006:6) dimana pelayanan yang transparansi yaitu pelayanan yang terbuka dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pendapat teori ini yang menyatakan sudah sesuai.

Akuntabilitas adalah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen, dan lembaga yudikatif kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggung jawabkan (*responsibility*). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan terkait sub variabel Tanggung Jawab dan ketepatan waktu sudah baik untuk kedisiplinan dimana kedisiplinan pegawai dalam bekerja sudah baik, sedangkan disiplin tepat waktu masuk kerja masih kurang baik. Dengan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sinambela, dkk (2006:6) bahwa pelayanan prima tercermin dari akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisional, berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan terkait sub variabel, Kemampuan Petugas, Kesopanan dan Keramahan sudah baik akan tetapi untuk efisiensi dan efektivitas dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan fasilitas masih kurang memadai seperti fasilitas komputer, kelengkapan buku bacaan dan informasi, dan jaringan internet atau wifi yang masih lemah sehingga masih kurang efektif dan efisien dalam penggunaannya. Sesuai dengan teori Sinambela dkk. (2006:6), pelayanan seharusnya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan terkait sub variabel aspirasi dan harapan masyarakat sudah baik sedangkan untuk kebutuhan, bahwa harapan pegawai dan masyarakat berbeda. Pegawai berharap pelayanan ditingkatkan dengan mengikuti perkembangan zaman, sedangkan pengunjung/masyarakat mengharapkan pegawai lebih ramah lagi, diberi reward kepada pegawai agar termotivasi bekerja, dan fasilitasnya diperbanyak lagi. Sesuai dengan teori dari Sinambela dkk. (2006:6), yaitu Partisipatif, ialah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan terkait sub variabel status sosial sudah baik dimana dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan tidak memandang status sosial terhadap semua pengunjung yang datang ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dan semua masyarakat yang meminta pelayanan dapat terlayani, jadi semua memiliki kesamaan hak. Sesuai dengan teori Sinambela dkk. (2006:6), yaitu: Kesamaan hak, ialah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keadilan dalam memberikan pelayanan sudah baik, dan pengunjungpun berkata sama serta tidak mengeluhkan ketidakadilan dalam pelayanan. Karena pelayanan yang diberikan sudah adil. Sesuai teori Sinambela dkk. (2006:6), yaitu: Keseimbangan hak dan kewajiban, ialah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Dalam setiap melakukan peningkatan kualitas pelayanan tentulah terdapat suatu hambatan untuk terwujudnya pelayanan yang prima, salah satu kendala atau masalah terhadap fungsi yang dijalankan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu rendahnya jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung, faktor-faktor penyebabnya menurut pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:

1. Masyarakat masih kurang disosialisasikan tentang pelayanan publik di mal pelayanan publik.

2. Fasilitas yang Kurang Lengkap seperti wifi memang lambat proses loadingnya apalagi ada banyak pemakai pengunjung yang memakai jaringan internet maka semakin lambat. Karena semakin banyak yang menggunakan jaringan wifi maka semakin lambat proses loadingnya, dan itu wajar.
3. Sumber Daya Masyarakat (SDM), ada beberapa loket pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yang kosong, karena mereka memfokuskan pelayanan langsung kedinas mereka dan yang harusnya dapat ditingkatkan Sumber Daya Manusianya agar pelayanan yang diberi dapat berjalan dengan optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pemaparan penulis pada hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Transparansi, dalam hal terbuka pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan sifat terbuka. Terkait akses, memang mudah diakses karena terletak ditengah Kota Amuntai. Terkait Mudah Dimengerti, pelayanan memang sudah dapat dimengerti oleh pengunjung karena pelayanannya tidak berbelit-belit.
2. Akuntabilitas, dalam hal Tanggung Jawab sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanannya dan sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing dan membantu apabila ada yang membutuhkan bantuan. Terkait Kedisiplinan pegawai dalam bekerja sudah baik, sedangkan disiplin tepat waktu masuk kerja masih kurang baik. Terkait Kecepatan Waktu, pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pengunjung yang datang memang sudah tepat tapi masih kurang cepat.
3. Kondisional, dalam hal Efisiensi dan Efektivitas fasilitas masih kurang memadai seperti fasilitas komputer, kelengkapan buku, dan jaringan internet atau wifi yang masih lemah sehingga masih kurang efektif dan efisien dalam penggunaannya. Dalam hal Kemampuan Petugas, pegawai sudah mampu menumbuhkan rasa percaya pengunjung terhadap pelayanan.
4. Partisipatif, dalam hal Aspirasi, penyaluran aspirasi pegawai terhadap kebutuhan pengunjung sudah berusaha sebisa mungkin agar pelayanan yang diberikan prima dan aspirasi pegawainya sudah baik. Dalam hal Harapan masyarakat, pengunjung/masyarakat mengharapkan pegawai lebih ramah lagi, diberi reward kepada pegawai agar termotivasi bekerja, dan fasilitasnya diperbanyak lagi. Dalam hal Kebutuhan masyarakat, kebutuhan pengunjung memang sudah dilayani dengan baik.
5. Kesamaan hak, dalam hal Status sosial pegawai pelayanan tidak memandang status sosial terhadap semua pengunjung.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, dalam hal Keadilan, keadilan dalam memberikan pelayanan sudah baik, dan pengunjungpun berkata sama serta tidak mengeluhkan ketidakadilan dalam pelayanan. Karena pelayanan yang diberikan sudah adil.

SARAN

Terkait penerapan pelayanan prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, penulis menyarankan kepada pengelola terkait untuk:

1. Disarankan Kepada DPMPTSP untuk lebih banyak memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Disarankan untuk setiap fasilitas yang masih kurang optimal ditingkatkan lagi dan lebih banyak fasilitas yang ditambah seperti tempat ruang laktasi dll.
3. Disarankan kepada DPMPTSP untuk lebih meningkatkan petugas pelayanan yang ada untuk memberikan pelayanan yang lebih prima lagi dengan diadakannya pelatihan dan juga petugas yang berjaga agar selalu ada di loket pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Lembaga Administrasi Negara, 2014
- [2] Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- [3] Manurung, Hendarso. 2005. Metode Penelitian. Jakarta; Dikta
- [4] Fitriyani, Aan. 2015. Makalah Pelayanan Prima. (online). Tersedia: <http://aannfitriyani.blogspot.co.id/2015/01/makalah-pelayanan-prima.html>
- [5] Harbani Pasolong. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta CV
- [6] Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Serta Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media
- [7] Hutasoit, CS. 2000. Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi, Jakarta: Magnascript
- [8] Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Bandung: Cv Mandar Maju
- [9] Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- [10] Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung: PT. Refika Aditama
- [12] Moloeng, Ilexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- [13] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta CV
- [14] Syaffie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- [15] Kumano, Y. 2001. *Authentic Assessment and Portofolio Assessment-Its Theory and Practice*. Japan: Shizuoka University.
- [16] Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [17] Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan
- [18] Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

- Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [19] Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik