

# e-JKPP

# Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

**Pengelolaan Dan Pengembangan Karir Tenaga Pendidik Dalam Organisasi**  
(Erwin Putubasai, Asmaria, M. Fikri Akbar)

**Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat**  
(Robi Romansyah, Agus Purnomo, Edward Antony)

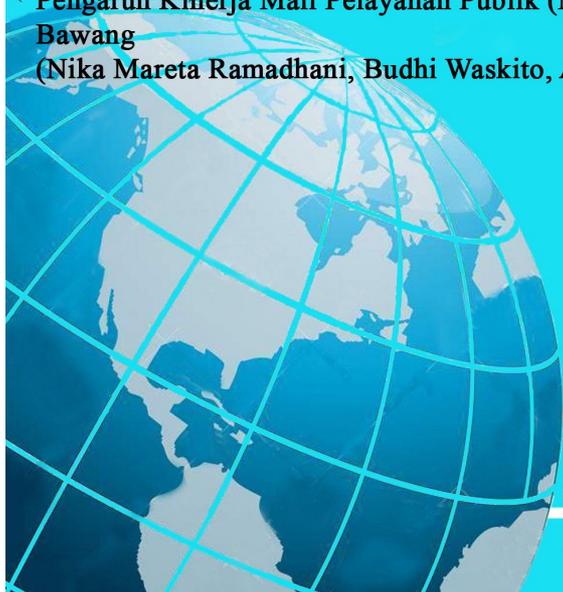
**Implementasi Kebijakan Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengendalian Mutu Audit Pada Inspektorat Kabupaten Way Kanan**  
(Ida Farida, Malik)

**Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan**  
(I Yuda Karisma, Ade Iskandar)

**Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara**  
(Reta Ramadayanti, Ani Heryani, Masayu Nila Juwita)

**Pengaruh Faktor Intrinsik Dan Faktor Ekstrinsik Terhadap Motivasi Pegawai Di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro**  
(Saeful Ramadhan Sobandi, Akhmad Suharyo, Azima Dimiyati)

**Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang**  
(Nika Mareta Ramadhani, Budhi Waskito, Agustuti Handayani)



Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

### **Pembina**

Prof. Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

### **Penanggung Jawab**

Dr. Ida Farida, M.Si.

### **Ketua Penyunting**

Dr. Malik, M.Si

### **Penyunting Ahli**

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Supriyanto, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

### **Penyunting Pelaksana**

Refly Septiawan, S.A.P., M.Si.

Masayu Nila Juwita, S.I.P., M.Si.

Desi Wahyuni, S.A.P.

### **Tata Usaha**

Winda, S.E.

### **Penerbit**

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

### **Alamat Redaksi**

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

### DAFTAR ISI

Pengelolaan dan Pengembangan Karir Tenaga Pendidik Dalam Organisasi <b>(Erwin Putubasai, Asmaria, M.Fikri Akbar)</b>	1-7
Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat <b>(Robi Romansyah, Agus Purnomo, Edward Antony)</b>	8-22
Implementasi Kebijakan Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengendalian Mutu Audit Pada Inspektorat Kabupaten Way Kanan <b>(Ida Farida, Malik)</b>	23-33
Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan <b>(Iyuda Karisma, Ade Iskandar)</b>	34-42
Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (Bpprd) Kabupaten Lampung Utara <b>(Reta Ramadanti, Ani Heryani, Masayu Nila Juwita)</b>	43-52
Pengaruh Faktor Intrinsik Dan Faktor Ekstrinsik Terhadap Motivasi Pegawai Di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro <b>(Saeful Ramadhan Sobandi, Akhmad Suharyo, Azima Dimiyati)</b>	53-62
Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang <b>(Nika Mareta Ramadani, Budhi Waskito, Agustuti Handayani)</b>	63-72

**PENGARUH KINERJA MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG**

OLEH:

NIKA MARETA RAMADANI, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI,  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG  
BUDHI WASKITO, DOSEN MAGISTER ILMU ADMINISTRASI,  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG  
AGUSTUTI HANDAYANI, DOSEN PRODI ADMINISTRASI PUBLIK,  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

---

**ABSTRACT**

*The problem formulation in this research is, (1) How the performance of the Mall Public Service in the government of Tulang Bawang regency. (2) How is the quality of service in Tulang Bawang Regency government. (3) How big the performance of public service Mall is to the quality of government services of Tulang Bawang District. This research uses the explanatory method of survey, by analyzing the effect of performance variables of public service Mall as a free variable (independent variable) to the quality of service as a dependent variable. Researchers use a research approach in accordance with the objectives that you want to achieve namely in addition to describing and describing empirical facts found in the field, will also perform inferential analysis between free variables and bound variables. The results of the research is the performance of Mall Public Service on the government of Tulang Bawang District has been running, but not optimal, it is because it has not been supported by the educational level of apparatus that has not been done, quality service Mall service Public at Tulang Bawang Regency Government, indicating that the variable quality service Mall public service has not been implemented as expected. Performance effect of public service Mall on the quality of government services of Tulang Bawang Regency, according to the results showed that the performance of the public Service Mall has a strong enough relationship of 64.2 percent against Quality of service, while the rest, 35.8 percent influenced by other factors that the author has not researched, thereby that the results of the study showed the significant influence of the performance of Mall Public Service (MPP) on quality Service on quality of service at the public Service Mall of Tulang Bawang Regency.*

*Keywords: performance, Mall service, quality service*

## A. Pendahuluan

Pemerintah pada dasarnya telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah juga sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaannya.

Pelayanan birokrasi yang sering berbelit-belit dan panjang, yang sering menjadi penghambat dalam menjembatani kebutuhan pelayanan dari aparaturnya yang kurang simpati, bahkan banyak mengecewakan yang seharusnya memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan dan pelayanan masyarakat. Hal ini tentunya akan menjadi penghambat bagi program pembangunan pemerintah. Bahkan akan sulit untuk menciptakan *good governance* yang transparan, akuntabel, demokrasi, dan partisipatif dan berakibat pelayanan kepada masyarakat tidak efektif dan tidak efisien.

Dalam upaya meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur seperti yang diharapkan

tersebut, memerlukan perhatian dan pembinaan yang lebih intensif. Hal tersebut tidak hanya dilakukan pada satu lembaga tertentu tetapi semua lembaga/instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Sejalan dengan hal tersebut aparaturnya harus mampu melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat (*civil society*) dalam pembangunan serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat yang terus berkembang.

Kinerja aparaturnya yang belum optimal terlihat, yaitu seringnya terlambat menyelesaikan tugas dalam bidang tertentu sehingga sering tugas pokok diambil alih oleh bagian lain yang bukan tupoksinya karena pekerjaan pada bagian tersebut sering terlambat penyelesaiannya, kemudian motivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepada aparaturnya tersebut, cenderung tidak selesai sesuai jadwal yang ditentukan karena lebih banyak membicarakan isu-isu yang tidak jelas dan tidak berhubungan dengan tugas pokok Pegawai Negeri Sipil, hal tersebut mengindikasikan rendahnya kinerja aparaturnya. Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.

Kinerja adalah sifat dan karakteristik suatu pekerjaan yang dinyatakan sebagai catatan kerja seseorang, dengan kriteria pengembangan diri, kerja tim, komunikasi, jumlah produk yang dihasilkan, dan keputusan yang

dibuat, kecelakaan kerja, absen tanpa izin, kesalahan dalam kurun waktu. Kriteria kinerja setiap orang didasarkan kepada tugas dan tanggung jawab keseharian yang dibebankan kepadanya yang ditargetkan dapat menyelesaikan sesuai kemampuan yang dimilikinya. Kinerja berfungsi sebagai alat untuk memberi informasi bagi pekerja dan atasannya mengenai bagaimana seseorang telah melakukan pekerjaan, dan kinerja adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan dan karakter kepribadian seseorang.

Kemudian untuk mengukur kinerja maka dipakai konsep Dwiyanto (2006) yang mengemukakan lima indikator yaitu; (1) produktivitas, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, (3) responsivitas, (4) tanggung jawab, (5) Akuntabilitas

Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dilaksanakan secara efektif, dengan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, kemudian adanya disiplin pegawai yang melaksanakan pekerjaan tersebut serta kemampuan berinisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Selanjutnya, dalam penelitian ini untuk dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, Kotler, (2007) mengemukakan bahwa ukuran dimensi kualitas pelayanan publik meliputi :

1. Keandalan(*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang

dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Keresponsifan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Jaminan atau kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
4. Empati(*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Untuk menghubungkan kedua teori tersebut maka digunakan pendapat Sedarmayanti (2010) mengemukakan bahwa, "Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi". Kinerja adalah kemampuan kerja yang ditunjukkan dengan hasil kerja. Yang dalam bahasa Inggris diartikan sebagai *performance*, yang berarti unjuk kerja atau prestasi.

Wahana yang dianggap paling efektif untuk maksud tersebut adalah melalui pembinaan Pegawai Negeri Sipil, baik internal maupun eksternal. Lebih lanjut

dikatakan bahwa proses pencapaian tujuan organisasi perlu pembinaan sumber daya yang merupakan fungsi organik dalam administrasi negara dan manajemen. Ini berarti faktor pembinaan dan pendayagunaan Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian yang tidak terlepas dari unsur kinerja Pegawai Negeri Sipil. Dengan menumbuhkan kinerja Pegawai Negeri Sipil agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan tidak lain untuk memacu tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam perubahan organisasi kearah yang lebih baik.

Pelaksanaantugas pegawai negeri sipil pada pemerintah daerah Kabupaten Tulang Bawang, terkesan belum optimal, hal ini terlihat tugas pokok yang ada terkadang tidak diselesaikan oleh pegawai yang dituaskan tersebut, hal ini karena sering ada pegawai yang mempunyai tugas begitu banyak, tapi ada juga pegawai yang kurang beban kerjanya dan bahkan ada pegawai yang tidak mengerjakan tugas dalam satu atau beberapa hari, dengan alasan bahwa tidak ada pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, kemudian ada juga pekerjaan yang sering dialihkan atau diambil alih oleh bagian lain yang bukan tupoksinya karena pekerjaan pada bagian tersebut sering terlambat penyelesaiannya, dengan demikian cenderung tidak selesai sesuai jadwal yang ditentukan karena lebih banyak membicarakan isu-isu yang tidak jelas dan tidak berhubungan dengan tugas pokok, kemudian jarak antara satu Dinas dengan Dinas yang lain juga turut

memperlabat pelayanan yang ada, hal tersebut mengindikasikan relatif rendahnya kinerja pegawai pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tulang Bawang. Atas dasar tersebut maka pemerintah mendirikan Mall Pelayanan Publik (MPP) dengan harapan agar sistem pelayanan dapat terpusat dalam satu atap sehingga diharapkan pelayanan dapat lebih efektif dan efisien, dengan demikian bahwa keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Tulang Bawang dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam pelayanan.

Secara empirik bahwa dengan adanya Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Tulang Bawang diharapkan memberikan pelayanan yang baik dan efektif dalam menjawab tuntutan masyarakat. Namun demikian bahwa keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP), belum sepenuhnya dapat meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, hal ini terlihat, yaitu seringnya terlambat penyelesaian pelayanan, dengan berbagai alasan, misalnya (1) relatif kurangnya fasilitas pendukung yang disiapkan oleh pemerintah, sehingga petugas pelayanan belum bekerja optimal dalam memberikan pelayanan, (2) kemampuan pegawai yang ditugaskan pada Mall Pelayanan Publik (MPP), pada umumnya belum mendapatkan pelatihan tentang pelayanan yang baik, sehingga mereka melaksanakan pelayanan sesuai pengalaman mereka, (3) Relatif kurangnya koordinasi antar bagian dalam melaksanakan tugas,

sehingga terkesan masing-masing bidang bekerja sesuai tugas pokok yang diberikan, (4) Pelayanan yang dilaksanakan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Tulang Bawang masih terkesan berbelit-belit sehingga penyelesaian pelayanan belum sesuai standar waktu yang ditentukan.

Pembahasan tentang kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang, mengindikasikan masih relatif belum optimalnya kualitas kinerjanya, sehingga penulis sangat tertarik untuk meneliti hal tersebut, karena apabila tidak ditindaklanjuti atau dicari solusi pemecahan masalahnya akan berakibat semakin rendahnya kinerja Pegawai Negeri Sipil yang akan mengakibatkan lemahnya kualitas pelayanan, sehingga salah satu alternatif pemecahan masalah tersebut peneliti berkeinginan untuk lebih mengetahui kebenarannya melalui penelitian tesis. Kondisi tersebut merupakan kondisi nyata yang terjadi dan diduga ada kaitannya menyangkut kinerja aparatur. Namun demikian, masih perlu dibuktikan melalui penelitian empiris dengan judul: Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) pada

Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.

2. Bagaimana kualitas pelayananyang diberikan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.

3. Seberapa besar pengaruh kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey*, dengan menganalisis pengaruh variabel kinerja Mall pelayanan Publik (MPP) sebagai variabel bebas (*independent variable*) terhadap Kualitas Pelayanan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Peneliti menggunakan pendekatan penelitian sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu selain menggambarkan dan mendeskripsikan fakta empirik yang ditemukan di lapangan, juga akan melakukan analisis inferensial antara variabel bebas dan variabel terikat.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif diarahkan untuk mengungkap pengaruh antara variabel bebas dan terikat dan menguji signifikansi pengaruh antar variabel tersebut. Dengan demikian akan diketahui sejauh mana besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Mall pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulang Bawang. Adapun teknik sampling yaitu menggunakan *Multy*

*stage random sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel secara bertingkat, yaitu penentuan sampel berdasarkan tingkatan, yaitu selama tahun 2019 ditentukan satu bulan, kemudian dari bulan tersebut ditentukan satu minggu (tiga hari kerja), yaitu senin, Rabu dan Jumat dan setiap tingkatan populasi diambil secara random sebanyak 512 orang.

Hari	Jumlah Masy.		Jumlah
	Masyarakat	Pegawai	
1	15	2	17
2	14	2	16
3	15	2	17
Jumlah	44	6	50

Dengan demikian bahwa jumlah sampel sebanyak 50 orang.

### C. Hasil Penelitian

Sesuai hasil pengolahan data dari dimensi-dimensi tersebut (1) produktivitas, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, (5) Akuntabilitas. rata-rata jawaban responden pada variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah Tinggi yaitu sebesar, 68,00 persen atau masuk pada kategori Tinggi dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) tersebut. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) belum dilaksanakan dengan optimal. Perumusan dan penyusunan tentang operasionalisasi kinerja yang harus ditempuh dan dilakukan dalam upaya memberikan pemahaman

dan penyebar luasannya belum dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Hasil dari setiap indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) terlihat tingkat kejelasan variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) masuk dalam kategori tinggi sebesar 68,00 persen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) yang sebenarnya sudah dilaksanakan secara jelas, namun jika dilihat tingkat prioritas dan faktor pendukung program masuk dalam kategori cukup dengan persentase skor yaitu 68,00 persen. Jadi terlihat belum optimalnya variabel Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) terjadi dikarenakan belum optimalnya prioritas program dan belum optimalnya faktor pendukung program yang tersedia

rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas pelayanan adalah cukup yaitu sebesar, 66,80 persen atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kualitas pelayanan tersebut. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kualitas pelayanan belum dilaksanakan dengan optimal. Perumusan dan penyusunan tentang operasionalisasi implementasi program yang harus ditempuh dan dilakukan dalam upaya memberikan pemahaman dan penyebar luasannya belum dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Hasil dari setiap indikator yang digunakan untuk mengukur

variabel Kualitas pelayanan terlihat tingkat kejelasan variabel Kualitas pelayanan masuk dalam kategori Cukup sebesar 66,80 persen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan yang sebenarnya sudah dibuat secara jelas, namun jika dilihat tingkat prioritas dan faktor pendukung program masuk dalam kategori tinggi dengan persentase skor yaitu 66,80 persen. Jadi terlihat belum optimalnya variabel Kualitas pelayanan terjadi dikarenakan belum optimalnya prioritas program dan belum optimalnya faktor pendukung program yang tersedia.

Agar Kualitas pelayanan dapat berfungsi secara efektif, maka disyaratkan kepada seluruh pelaksana untuk mengetahui apa yang harus dilakukan. Sebuah program dan instruksi pelayanan harus ditransmisikan kepada pelaksana-pelaksana yang tepat sebelum dilaksanakan. Pelayanan semacam itu harus akurat dan harus dipahami oleh para pelaksananya. Jika Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan tampak tidak secara jelas terspesifikasikan, mungkin saja terjadi kesalahpahaman oleh para pelaksana yang ditunjuk. Sehingga akan terjadi kebingungan para pelaksana mengenai masalah yang harus dilakukannya dan memberi peluang untuk tidak diimplementasikan program sebagaimana dikehendaki.

Sesuai hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan disadari oleh pelaksana bahwa pada umumnya masyarakat belum

mengetahui secara jelas tentang model pelayanan satu pintu sehingga banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat tapi terkadang tidak mengetahui Kualitas pelayanan tersebut. Kemudian adanya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat dengan tidak melalui tahapan-tahapan pengurusan tersebut, sehingga justru sering menghambat proses pengurusan yang lain.

Menurut peneliti bahwa Kualitas pelayanan, mengalami beberapa kendala yang segera mendapat perhatian oleh pihak pemerintah yang dalam hal ini adalah Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulang Bawang untuk segera membenahi kendala tersebut, misalnya mengenai kualitas pelayanan agar pelaksana dilapangan menyampaikan informasi secara terbuka, tahapan dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas, hal ini dapat menumbuhkan pemikiran positif bagi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Penelitian dilakukan terhadap 50 orang responden pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulang Bawang. Penelitian tersebut menurunkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1.  $H_0$  : Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) tidak berpengaruh terhadap signifikansi Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik

(MPP)Kabupaten Tulang Bawang.

H<sub>1</sub> : Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP)berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP)Kabupaten Tulang Bawang.

Hasil pengujian hipotesis tersebut dengan menggunakan program SPSS versi 16,00 adalah :

1. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini sesuai dengan olah data program SPSS versi 16. dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.Hasil PengujianHipotesis

Variabel	t hitung	t tabel	Ket.
X → Y	8.426	1.853	berpengaruh

Sumber : Hasil olah data dengan program SPSS Versi 16. 2019.

2. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 16, diperoleh hasil (X) bahwa t hitung 8.426 lebih besar dari pada nilai t tabel 1.853 yang berarti pengaruh tersebut signifikan pada taraf kepercayaan 95 % ( $\alpha = 0.05$ ). Ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan H<sub>1</sub> dinyatakan diterima. Hal ini berarti bahwa Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) berpengaruh secara signifikan (nyata) terhadap Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP)Kabupaten Tulang Bawang.

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam

meningkatkan kualitas pelayanan, apalagi jika ingin dilakukan prinsip peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana dimensi-dimensinya maka diperlukan kebijakan untuk memperbaiki manajemen dan penempatan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya.

3. Regresi linier sederhana  
Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

.Dari hasil pengolahan data tersebut ditentukan nilai yaitu:

$$\hat{Y} = 24.514 + 0.268 X$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa apabila Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) meningkat 1 %, maka Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP)Kabupaten Tulang Bawang, akan meningkat sebesar 0.268 %.

Dengan demikian bahwa terdapat hubungan yang erat antara Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP)dengan Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP)Kabupaten Tulang Bawang.

2. Hasil Uji Correlations

Sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel kapabilitas pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) maka dapat dilihat hasil olah data pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Correlations

	Kinerja MPP	Kaulitas Pel.
Pearson Correlations	1.000	.675
Kinerja MPP.	.675	1.000
Kualitas pel.		
Sig. (1-tailed)	.	.000
Kinerja MPP.	.000	.
Kualitas pel.		
N	50	50
Kinerja MPP.	50	50
Kualitas pel.		

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.10, maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara Kinerja MPP dengan kualitas pelayanan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $1.000 > 0.20$  (hasil intervolusi pada  $\alpha = 0.05$  dan  $n=50$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau dengan probabilitas (sig)  $0.000 < 0.05$  maka ada hubungan positif cukup kuat antara kinerja MPP dengan kualitas pelayanan.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil analisis pada pembahasan masalah sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) pada Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang sudah berjalan, namun belum optimal, hal itu karena belum ditunjang dengan tingkat pendidikan aparatur yang belum memadai, sesuai dengan dimensi-dimensi yaitu (1).

Produktivitas, relative belum optimal karena masih terbatasnya prasarana kerja, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, belum optimal karena masih sering ada yang terlambat karena seringnya listrik padam, (3) Responsivitas, masih sulitnya diukur kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) (4) Responsibilitas, belum adanya jaminan tanggung jawab atas kualitas pelayanan, (5) Akuntabilitas, masih belum optimalnya pelayanan oleh petugas.

2. Kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) pada Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang melalui dimensi-dimensi yaitu; (1) Keandalan (*reliability*), (2) Ketanggapan (*responsiveness*), (3) Empati (*Assurance*), (4) Kepastian (*emphaty*), (5) Berwujud (*tangibles*), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum optimal, dengan rata-rata jawaban responden yaitu sebesar, 66,80 persen atau masuk pada kategori cukup, Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kualitas pelayanan Mall Pelayanan Publik (MPP) belum dilaksanakan sesuai yang diharapkan.
3. Pengaruh kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang, Sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja MPP memiliki hubungan yang cukup kuat yaitu sebesar 64.2 persen terhadap kualitas

pelayanan, sedangkan sisanya, 35.8 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang penulis tidak diteliti, dengan demikian bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) terhadap kualitas pelayanan pada Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulang Bawang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, P. dan Paul N. Bloom. 2007. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. Cetakan Pertama. Alih Bahasa Wilhelmus W. Bauwat.
- Sedarmayanti, 2010., *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Ilham Jaya Bandung.

ISSN : 2443-1214

**e-JKPP**

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol.6 No. 1 Agustus 2020

Diterbitkan Oleh :  
Program Pascasarjana  
Magister Ilmu Administrasi  
Universitas Bandar Lampung

