



KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP *PUBLIC SERVICE HALL* DI KABUPATEN PAMEKASAN

Musoffan¹, Darwis², Ahmad Rajaul Masrur³

¹Dosen STIE Bakti Bangsa, Pamekasan

¹Soffan.mechazhen@gmail.com

Abstract

This study to assess community satisfaction with the public service hall in Pamekasan district as a breakthrough from the performance of the Pamekasan Regency Government. Retrieving data in this study by distributing questionnaires to the public using the Slovin Analysis formula used in this study, namely by using the public satisfaction index. The results of this study indicate that the Pamekasan Community Satisfaction Index towards Service Hall Public is 81,141 and based on the decision of the Minister of State Apparatus Number KEP / 25 / M.PAN / 2004 the value of the IKM is in the conversion interval value 62,51 - 81,25 with the predicate Good .

The Public Service Hall in Pamekasan Regency was the first program in Madura and became the first breakthrough in Pamekasan Regency so that it received a certificate from the World-Indonesia Record Museum (MURI) category as the fastest district in establishing a Public Service Mall, this is nothing but the achievement of the District's vision and mission Pamekasan headed to "Pamekasan Hebat" which was Bhejjreh, Rajjheh and Parjhugeh.

Keywords: *Public Service Hall, satisfaction, IKM.*

A. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan, Proses layanan yang kurang cepat dan tidak sesuai dengan ketentuan standar waktu pelayanan

publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009. Permasalahan pelayanan publik ini ditanggapi serius oleh Pemerintah Kabupaten Pamekasan, yaitu Bupati dan wakil bupati Pamekasan Badrut Tamam dan Raja'e telah *melaunching* Mall Pelayanan Publik (*Public Service Hall*) secara resmi pada tanggal 17 Desember 2018 di lantai bawah gedung *Islamic Center*, Jalan Raya Panglegur, Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. *Public Service Hall* ini ada 74 pelayanan, dengan 54 pelayanan administrasi perizinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan 20 pelayanan non-OPD guna bentuk ikhtiyar pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat dan mudah.

Tindakan Pemerintah Kabupaten Pamekasan ini sejalan dengan program Pemerintah Pusat bahwa pelayanan Publik harus diperbaiki agar lebih mudah. Oleh karena itu di awal 100 hari kerja Bupati memberikan solusi pelayanan terpadu dan saling terintegrasi dalam satu tempat mengurus administrasi yang diperlukannya (*Public Service Hall*). Tujuan utama dari *Public Service Hall* adalah memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat pamekasan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kabupaten Pamekasan. Kepuasan ini dapat berwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut

Namun demikian keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peran tersebut ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melaksanakan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Terdapat dua pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu dilihat dari pemberi pelayanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan. Dalam hal ini Padepokan Raden Umro PP. Sumber Anyar Pamekasan melakukan survey kepuasan masyarakat pamekasan terhadap *Public Service Hall* sebagai bentuk *assessment*.

B. LANDASAN TEORI

Pengetian *Public Service*

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik (*Public Service*) dirumuskan sebagai perihal atau cara melayani dengan kemudahan yang diberikan kepada orang banyak (umum). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pengertian lain Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Moenir, 1995).

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat

Azas-azas *Public Service*

Azas-azas dalam pelayanan publik (*Public Service*) menurut Sinambela, Lijan Poltak (2008) yaitu :

- a) Transparansi yaitu pelayanan terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, memadai dan mudah dimengerti.

- b) Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
- c) Kondisional dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Keamanan dan tidak diskriminatif (tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonom)
- f) Keseimbangan antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Prinsip – Prinsip *Public Service*

Ada beberapa prinsip yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan publik (*Public Service*) yang diatur dalam MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 yaitu :

- a) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Philip dan Kotler (2005) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini mempunyai arti bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan suatu kinerja yang berupa sebuah respon positif atau negatif jika suatu kinerja berada dibawah harapan tentunya masyarakat sebagai pelanggan akan merasa kurang puas sedangkan jika kinerja memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan akan merasa puas. Sehingga kpuasan masyarakat adalah sebuah respon dari kenerja yang dilakukan oleh suatu instansi atau perorangan.

C. METODE

Penelitian ini merupupakan Jenis Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan terhitung mulai bulan Februari 2018 dilakukan di *Public Service Hall* Kabupaten Pamekasa untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut yaitu seluruh masyarakat Kabupaten Pamekasan yang telah menyelesaikan pelayanan di *Public Service Hall* tersebut. Dengan jumlah sampel 100 responden dari jumlah total masyarakat Pamekasan yaitu 863.0004 Jiwa (BPS, 2018). Adapaun dasar penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin $n = N / [1 + N * (e^2)]$ (sugiyono, 2010). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat (IKM = Jumlah NRR tertimbang x 25). Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan Bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Interval Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : *KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004*

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Dari beberapa unsur dan pertanyaan dalam Kuisisioner diatas maka diperoleh hasil uji Uji Validitas dan Reabilitas dengan perhitungan analisis statistik dalam tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Unsur	UJI VALIDITAS			UJI REABELITAS		
	t Hitung	t Tabel	Keterangan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Unsur 1	9,052	1,666	Valid	0.675	0,2565	Realibel
Unsur 2	10.760		Valid	0.736		Realibel
Unsur 3	10.393		Valid	0.724		Realibel
Unsur 4	9.300		Valid	0.685		Realibel
Unsur 5	9.503		Valid	0.693		Realibel
Unsur 6	10.663		Valid	0.733		Realibel
Unsur 7	9.487		Valid	0.692		Realibel
Unsur 8	8.378		Valid	0.646		Realibel
Unsur 9	10.083		Valid	0.714		Realibel
Jika t hitung < t Tabel = Valid				Jika r hitung < r Tabel = Realibel		

Sumber : Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Identifikasi Responden

Karakteristik responden merupakan bagian yang sangat penting karena memberikan deskripsi secara jelas kondisi responden yang berkaitan dengan penelitian dan lebih mengenal objek dalam penelitian. Jumlah Responden dalam penelitian ini 100 responden dari jumlah penduduk Pamekasan sebagai Populasi (N) = 863,0004 Jiwa dengan menggunakan rumus Slovin :

$$n = N / [1 + N * (e^2)]$$

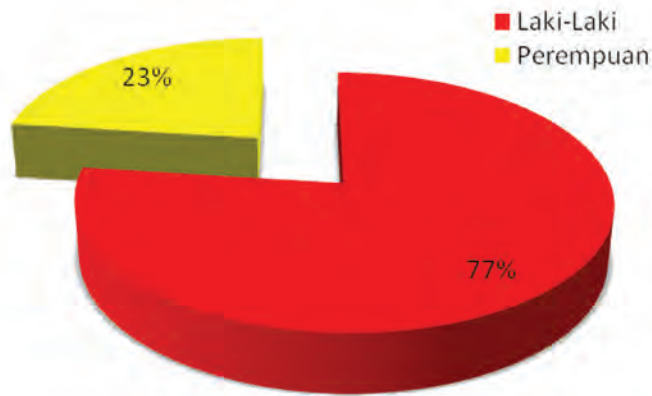
$$n = 863,0004 / [1 + 863,0004 * (10\%)]$$

$$n = 99.99988413 \rightarrow 100 \text{ Responden}$$

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah jenis kelamin, Umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah 100 responden 77% responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dan 23 % responden berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut dapat dijelaskan dalam gambar 1:



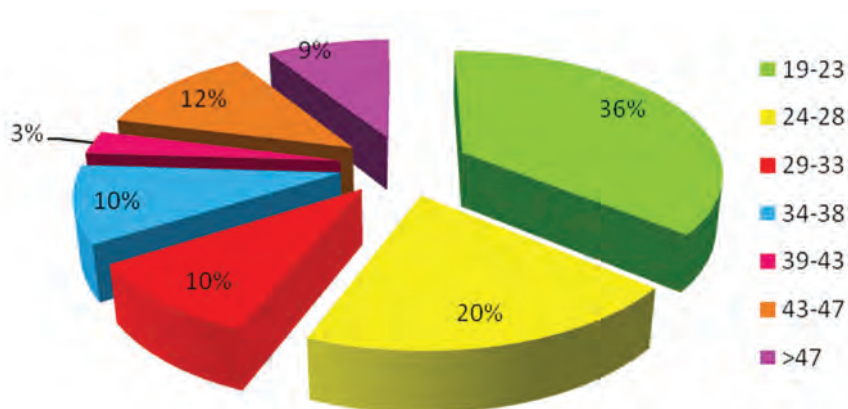
Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Sumber : Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa yang banyak mengunjungi *Mall Public Service* adalah laki-laki dari pada perempuan hal ini memang faktanya dalam keluarga masyarakat Pamekasan adalah yang laki-laki baik suami, ayah atau anak laki-laki mereka.

b. Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pola pikir seseorang dalam mengisi kuisisioner haruslah hati-hati dalam hal umur, artinya responden harus betul-betul mempunyai umur yang sudah dewasa dalam hal ini yang sudah berumur 19 tahun keatas. Berdasarkan hasil kuisisioner sebanyak 100 Responden dalam penelitian ini rata rata sebanyak 36% berumur 19-23 tahun, 20% berumur 24-28 tahun, 12% berumur 43-47, 10% berumur 29-33 tahun dan 34-38 tahun, 9% >47 tahun kemudian 3% berumur 39-43 tahun. Hal ini dapat digambarkan dalam gambar 2 :



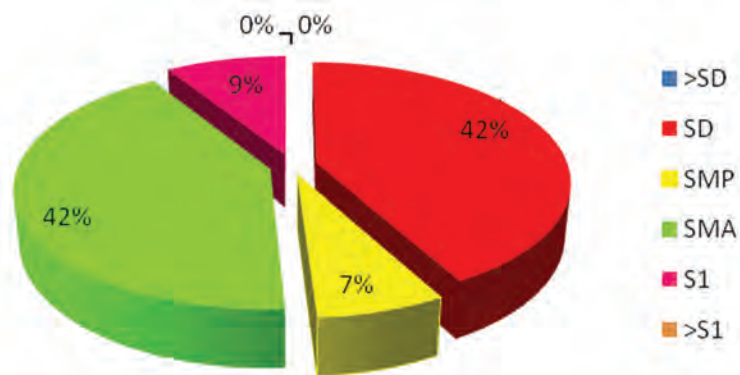
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Sumber : Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa yang banyak mengunjungi *Mall Public Service* adalah masyarakat yang berumur 19-23 tahun dengan presentasi 36%, 24-28 dengan presentase 20%, hal ini dapat disimpulkan bahwa 56% masyarakat yang mengunjungi *Mall Public Service* adalah masyarakat yang masih produktif dan muda. Dengan umur yang masih produktif tersebut jawaban dan informasi dari kuisisioner ini dapat dipertanggung jawabkan.

c. Pendidikan terakhir

Berdasarkan data hasil kuisisioner 100 responden mempunyai latar belakang masyarakat yang, dengan pendidikan itulah menmal bisa membaca sehingga informasi dan jawaban dari responden dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Rata-rata responden berpendidikan terakhir SMA dan SD dengan persentase 42 % dan berpendidikan terakhir S1 sebanyak 9 % dan berpendidikan terakhir >S1 7 %. Data berdasarkan hasil kuisisioner karakteristik pendidikan terakhir dalam gambar 3 :



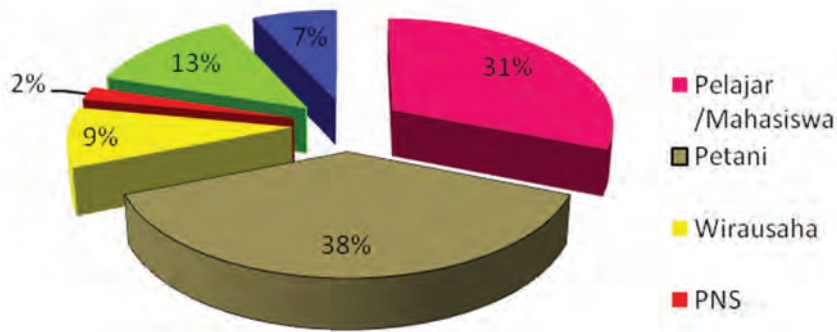
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber : Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa yang banyak mengunjungi *Mall Public Service* adalah masyarakat yang berpendidikan terakhir SD dan SMA karena memang rata-rata mereka adalah seorang mahasiswa dan lulusan SMA serta tamatan SD.

d. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah seorang petani sebanyak 38%, 31% Pelajar/mahasiswa, 13% mereka adalah wiraswasta, 9% mereka adalah Wirausaha/pedangang, 7% adalah wirausaha dan 2% adalah PNS. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden dalam penelitian dapat dipertanggung jawabkan validitasnya. Identifikasi responden berdasarkan pekerjaan dapat dijelaskan dalam gambar 4 :



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Analisis Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Service Hall dilakukan dengan menyebar angket kepada masyarakat Pamekasan yang telah melakukan proses pelayanan publik di Publik Service Hall tersebut. Hal ini merupakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas beberapa unsur dari pelayanan publik. Pada dasarnya unsur pelayanan publik tersebut ada 9 unsur pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- b. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
- d. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu tentang tutur kata, sikap dan perilaku petugas.
- e. Keadilan adalah keadilan yang diperoleh pada pelayanan, tidak adanya diskriminasi pelayanan.
- f. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya ini biasanya ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda).
- g. Jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, semua fasilitas lengkap membuat nyaman selama proses pelayanan
- h. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu atau kecepatan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan karena sarana dan prasarana yang ada sangat memudahkan proses pelayanan
- i. Penanganan pengaduan adalah pengaduan yang ditangani oleh penyelenggara pelayanan

publik, saran dan masukan sehingga Pelayanan *Publik service hall* sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari hasil kuisioner yang telah diolah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2004 yang dikemas dalam 9 Unsur telah diperoleh hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penghitungannya dilakukan berdasarkan responden yang memberikan jawaban. Nilai rata-rata yang terhasil dihitung dari jumlah nilai per unsur dibagi jumlah responden yang menjawab pertanyaan unsur-unsur tersebut. Sebagaimana digambarkan dalam tabel 3 :

Tabel 3 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Pamekasan Terhadap *Publik service hall*

NO	INDIKATOR PELAYANAN	NILAI/ UNSUR	NRR	NRR Tertimbang	INDEK/ UNSUR
1	Keseuaian Persyaratan	323	3.23	0.36	8.96
2	Prosedur Pelayanan	320	3.20	0.35	8.88
3	Kecepatan Pelayanan	325	3.25	0.36	9.02
4	Biaya Pelayanan	316	3.16	0.35	8.77
5	Jenis Pelayanan	328	3.28	0.36	9.10
6	Kemampuan Petugas	330	3.30	0.36	9.16
7	Sikap dan Prilaku Petugas	332	3.32	0.37	9.21
8	Keadilan Petugas Pelayanan	325	3.25	0.36	9.02
9	Penanganan Pengaduan	325	3.25	0.36	9.02
TOTAL UNSUR PELAYANAN		2924	Jadi Total Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pamekasan Terhadap <i>Publik service hall</i> adalah 81.141 Berada dalam Interval BAIK		
TOTAL NRR		3.246			
TOTAL IKM		81.14			

Sumber : Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Keterangan

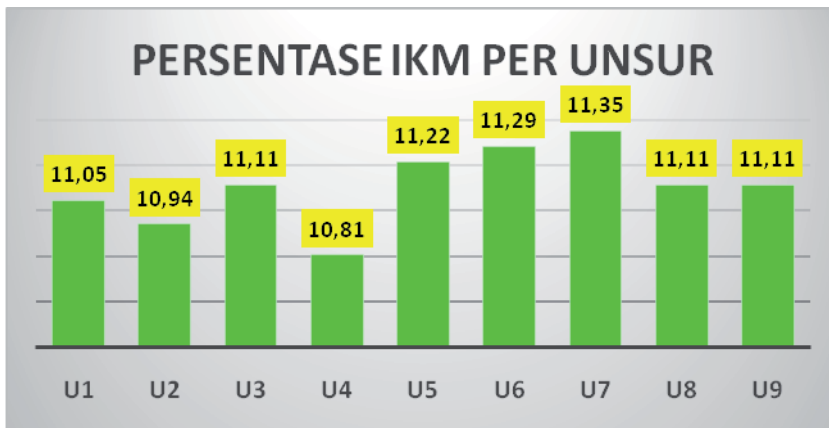
$$\text{NRR} = \text{Nilai Rata-rata} \rightarrow \text{NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner terisi}}$$

$$\text{NRR Tertimbang} \rightarrow \text{NRR} \times \text{Bobot Nilai} \rightarrow \text{Bobot Nilai} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1/9 = 0,11$$

$$\text{IKM} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \text{Jumlah NRR Tertimbang} \times 25$$

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Pamekasan Terhadap *Publik service hall* adalah 81.141 dan berdasarkan keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2004 nilai IKM tersebut berada di nilai interval konversi 62,51 – 81,25 dengan predikat BAIK hal ini terjadi karena memang pelayanan di *Publik Service Hall* Kabupaten Pamekasan baik dan masyarakat merasa sangat cepat, mudah dan terintegrasi dengan baik sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Pamekasan yang berkemajuan, *Bhejjreh, Rajjheh* dan *Parjhugeh* menuju Pamekasan Hebat. Hal tersebut karena masyarakat Pamekasan sangat mengapresiasi dengan

adanya *Publik Service Hall* . berikut juga dijelaskan Presentase Indeks Kepuasan Masyarakat Pamekasan setiap unsur pada gambar 5 :



Gambar 5 Presentase IKM setiap unsur

Sumber :Hasil olah Data LITBANG Raden Umro. 2019

Jika dilihat dari Indeks setiap unsur dalam IKM, unsur tertinggi adalah sikap dan perilaku petugas dengan nilai Indeks 9,21 dengan Presentase 11,35% karena memang petugas pelayanan di *Publik Service Hall* bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat sesuai dengan simbol Pamekasan sebagai Kota Gerbang Salam dengan menrapkan 3s (Senyum, Salam, Sapa) kepada masyarakat Pamekasan agar Masyarakat Pamekasan merasa senang dengan pelayanan di Kabupaten Pamekasan. Kemudian nilai indeks tertinggi yang kedua adalah Kemampuan Petugas dengan nilai 9,16 (11,29%). Hal ini karena Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Visi dan Misi Kabupaten Pamekasan yang ingin menciptakan pelayanan yang SMART dan PRIMA.

Sedangkan untuk nilai terkecil diantara 9 unsur diatas adalah Biaya Pelayanan dengan nilai 8.77, angka tersebut masih dihitung baik karena masih berada di interval paling tinggi yaitu 81,26 – 100 (sangat baik) disebabkan besarnya retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah sesuai dan wajar dan bahkan tidak memungut biaya tambahan selain retribusi resmi yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa Pamekasan merupakan Kabupaten yang bersih dari Pungutan liar dan lain-lain. Dari hasil diatas secara keseluruhan dapatdisimpulkan bahwa *Publik Service Hall* di Kabupaten Pamekasan berada pada interval yang baik dengan indikator Prosedur dan Persyaratan, Kecepatan Pelayanan, Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan sangat baik, biaya sesuai retribusi atau bahkan gratis, Kemampuan Sikap dan Prilaku Petugas yang baik dan adil menjadikan Pamekasan menjadi Kabupaten yang berkeadilan dan berkemajuan yang baik serta mempunyai pelayanan yang SMART dan PRIMA untuk Pamekasan Hebat.

Pembahasan

Public Service Hall di Kabupaten Pamekasan merupakan bentuk dari terobosan dan percepatan pelayanan pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam hal peyanan untuk masyarakat Pamekasan yang ingin mengurus segala bentuk perijinan dan mengurus surat-surat administrasi ketenagaan. Pelayanan publik ini semacam ini merupakan hal yang sangat penting karena masyarakatarokat mempunyai anekaragam kepentingan dan tujuan yang harus difasilitasi oleh pemerintah

Kabupaten Pamekasan sebagai organisasi birokrasi yang merupakan organisasi terdepan yang harus memberikan pelayanan dengan memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. dengan *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan.

Orientasi kulaitas Pelayanan ini merupakan pemenuhan harapan masyarakat Panmekasan yang dimunculkan dengan kepuasan masyarakat.kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini masyarakat merasa puas dengan adanya *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan hal ini karena sesuai dengan hasil penelitian ini melalui angket yang hasilnnya di analisis melalui Indeks Kepuasan Masyarakat Pamekasan (IKM) dengan nilai 81.141 Berada dalam Interval BAIK indeks tersebut berdasarkankeputusan Mentri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004.

Dari hasil observasi kualitas layanan *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan sesuai persyaratan atau spesifikasi dari standar pelayanan publik dan memuat unsur-unsur pelayanan yang baik. Dalam *Public Service Hall*tersebut terdapat sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung terhadap kelancaran dalam memberikan pelayanan. Aparatur pemerintah sebagai personel pelayanan sudah profesional dan disiplin dan terbuka terhadap kritik dari masyarakat, serta dilengkapi dengan Sarana dan prasarana yang diperlukan dilengkapi dengan fasilitas pelayanan publik.Seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.Hal tersebut sudah memenuhi standar pelayanan yang mejadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemerintah atau msasyarakat sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Th 2003.

Nilai tambah lain dari adanya *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan merupakan *Public Service Hall* pertama di Madura bahkan di Jawa Timur hanya ada empat kota/kabupatem yang mempunyai program terobosan percepatan pelayanan ini (*Public Service Hall*), yakni Kota Surabaya, Banyuwangi, Mojokerto dan Pamekasan. Oleh karena itu Pamekasan mendapat piagam dari Museum Rekor Dunia-Indonesia (MURI) atas didirikannya *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan dengan kategori sebagai kabupaten paling cepat dalam mendirikan Mall Pelayanan Publik, hal ini tiada lain merupakan pencapain Visi misi Kabupaten Pamekasan menuju Pamekasan Hebat yang *Bhejjreh, Rajjeh* dan *Parjhugeh*.

E. KESIMPULAN

Public Service Hall di Kabupaten Pamekasan merupakan bentuk dari terobosan dan percepatan pelayanan pemerintah, observasi kualitas layanan *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan sesuai persyaratan atau spesifikasi dari standar pelayanan publik dan memuat unsur-unsur pelayanan yang baik sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pamekasan Terhadap *Publik service hall*adalah 81.141 dan berdasarkankeputusan Mentri Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 nilai IKM tersebut berada di nilai interval konversi 62,51 – 81,25 dengan predikat BAIK *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan merupakan *Public Service Hall* pertama di Madura bahkan di Jawa Timur hanya ada empat kota/kabupatem yang mempunyai program terobosan percepatan pelayanan ini (*Public Service Hall*), mendapat piagam dari Museum Rekor Dunia-Indonesia (MURI) atas didirikannya *Public Service Hall* di Kabupaten Pamekasan dengan kategori sebagai kabupaten paling cepat dalam mendirikan Mall Pelayanan Publik, hal ini tiada lain merupakan pencapain visi misi Kabupaten Pamekasan menuju Pamekasan Hebat yang *Bhejjreh, Rajjeh* dan *Parjhugeh*

F. DAFTAR PUSTAKA

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1990. Jakarta : Balai Pustaka

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2.*Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : PT Bumi Aksara

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.*Bandung : Alfabeta

Undang-undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang pelayanan publik