

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa  
Timur



Oleh:

**RIZKY ANGEL PRATAMA**

**NPM : 1641010055**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**


**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO**

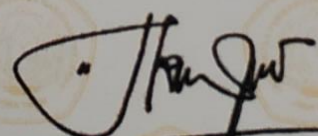
**Disusun Oleh :**

  
**RIZKY ANGEL PRATAMA**  
**NPM.1641010055**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

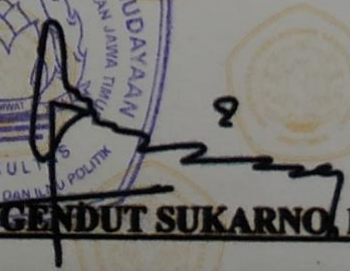
**Menyetujui,**

**Pembimbing**

  
**DRA. SUSI HARDJATI, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
  
**DR. DRs. EC. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO**

Oleh:

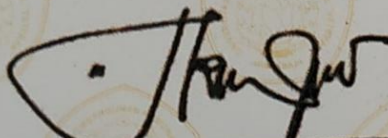
  
**RIZKY ANGEL PRATAMA**  
NPM. 1641010055

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program  
Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.**

**Pada Tanggal : 13 Januari 2021**

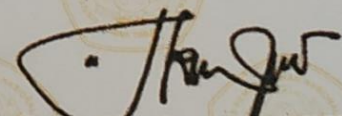
**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**

  
**Dra. Hj. Susi Hardjati, M.AP**  
NIP. 196902101993032001

**Tim Penguji**

**1. Ketua**

  
**Dra. Hj. Susi Hardjati, M.AP**  
NIP. 196902101993032001

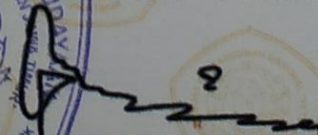
**2. Anggota**

  
**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

**3. Anggota**

  
**Dr. Diana Herjati, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Drs. Ec. Cendat Sukarno, MS, CHRA**  
NIP. 195907011987031



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO**

**NAMA MAHASISWA : RIZKY ANGEL PRATAMA**

**NPM : 1641010055**

**PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**Menyatakan bahwa skripsi ini telah direvisi dan disahkan**

**Pada tanggal : 13 Januari 2021**

**Mengetahui/Menyetujui:**

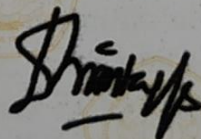
**Dosen Penguji 1**

**Dosen Penguji 2**

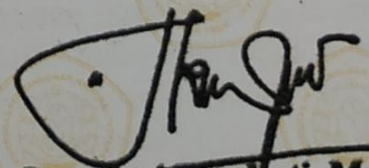
**Dosen Penguji 3**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**



**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**



**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

## ABSTRAKSI

### **RIZKY ANGEL PRATAMA, 1641010055. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO**

Penelitian ini didasarkan pada fenomena terkait pelayanan publik yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi kabupaten masih belum baik. Salah satu upaya perbaikan pelayanan publik dengan menciptakan suatu inovasi guna mempermudah masyarakat dalam kepengurusan pelayanan. Dalam hal ini Kabupaten Sidoarjo membuat Mal Pelayanan Publik (MPP) yang merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

Jenis penelitian ini mengoperasionalkan satu variabel yang biasa disebut variable mandiri yaitu Kualitas Pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo yang diukur dari pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan analisa data kuantitatif. Teknik Pengumpulan Data Kuisioner, Observasi dan Dokumentasi. Penelitian ini sesuai dengan Permen PAN-RB No.14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan SKM Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Hasil dari penelitian ini ialah pada Unsur Persyaratan Memiliki Mutu Pelayanan Baik. Pada Unsur Prosedur memiliki mutu pelayanan Baik. Pada Unsur Waktu Penyelesaian memiliki Mutu Pelayanan Baik. Pada Unsur Biaya memiliki mutu pelayanan Baik. Pada unsur Jenis Layanan dan Produk Pelayanan memiliki nilai mutu pelayanan Baik. Pada unsur Kompetensi Petugas memiliki nilai mutu pelayanan Baik. Pada unsur Perilaku Petugas memiliki nilai mutu pelayanan Baik. Pada Unsur Saran dan Masukan memiliki nilai mutu pelayanan Baik. Dan pada unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu pelayanan Baik. Sehingga Nilai Survei Kepuasan Masyarakatnya sebesar 71.83 dengan kinerja unit pelayanan Baik.

*Keyword: Kualitas, Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo”**.

Selesainya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP yang dengan segala perhatian dan kesadarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih tak terhingga penulis sampaikan.

Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu memberi motivasi penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian.
5. Bapak/ Ibu Staf Mal Pelayanan Publik Sidoarjo yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian;

6. Kedua Orang Tua serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa, dukungan dan dorongan semangat;
7. Teman – teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang membantu penulis baik moril maupun materiil;
8. Dan pihak – pihak yang telah membatu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 18 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR REVISI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Tinjauan Pustaka .....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	23
3. Kepuasan Masyarakat .....	26
4. Pedoman Umum Unit Pelayanan .....	27
5. Mal Pelayanan Publik .....	31
C. Kerangka Berfikir.....	32



BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
B. Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	39
D. Metode Analisa Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
A. Gambaran Umum MPP Sidoarjo .....	44
B. Karakteristik Responden .....	50
C. Analisis per Unsur.....	54
D. Penilaian SKM MPP Sidoarjo.....	66
E. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	80
DAFTAR LAMPIRAN .....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Nilai IKM MPP Sidoarjo .....	3
Gambar 1.2 Tingkat Kepatuhan K/L/D terhadap Standar Pelayanan .....	4
Gambar 1.3 Aplikasi Antrian Online MPP .....	6
Gambar 1.4 Alur Pelayanan .....	7
Gambar 1.5 Review MPP Sidoarjo .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 4.1 Struktur MPP Sidoarjo .....	47

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Grafik 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Grafik 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.2 Tabel Sampel Morgan dan Krejcie .....	37
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kuisioner Penelitian .....	40
Tabel 3.4 Pedoman Observasi.....	41
Tabel 3.5 Tabel Nilai Persepsi, Interval Survey Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Survey Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	43
Tabel 4.1 Pembagian Pegawai .....	49
Tabel 4.2 Loker Layanan yang Dikunjungi Responden.....	50
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Umur .....	53
Tabel 4.4 Tabel Nilai Persepsi, Interval Survey Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Survey Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	55
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada unsur Persyaratan .....	55
Tabel 4.6 Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....	57
Tabel 4.7 Waktu Penyelesaian .....	58
Tabel 4.8 Kewajaran Biaya .....	59
Tabel 4.9 Spesifikasi Produk.....	60
Tabel 4.10 Kompetensi Petugas .....	61
Tabel 4.11 Perilaku Petugas .....	62
Tabel 4.12 Penanganan Pengaduan.....	63
Tabel 4.13 Sarana dan Prasarana .....	65
Tabel 4.14 Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan .....	66

Tabel 4.15 Nilai SKM MPP Sidoarjo .....	67
---	----