

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
NYAWIJI DI KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

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



OLEH:

**SAFIRA AULIA SALMA
NPM 18041010095**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2022

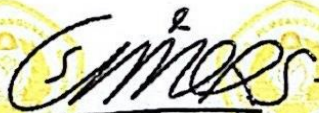
LEMBAR PERSETUJUAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
NYAWIJI DI KABUPATEN NGANJUK

Disusun Oleh :

Safira Aulia Salma
NPM. 18041010095

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian / Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
Pembimbing


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

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


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

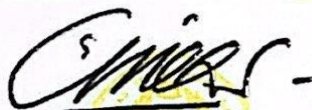
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
NYAWLI DI KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh:

Safira Aulia Salma
NPM. 18041010095

**Skripsi telah diterima pada Jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 4,
Jurnal Kebijakan Publik pada Universitas Riau Periode Publikasi
September 2022 dan telah dikofirmasi dihadapan Tim Penilai
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 25 Mei 2022**

PEMBIMBING



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

TIM PENILAI

1. Ketua



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

3. Anggota



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

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



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
NYAWIJI DI KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh :

Safira Aulia Salma
NPM. 18041010095

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 25 Mei 2022

Tim Penilai

Ketua



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Sekretaris



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Anggota



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safira Aulia Salma
NPM : 18041010095
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik / Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
MAL PELAYANAN PUBLIK NYAWIJI DI
KABUPATEN NGANJUK**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Nganjuk, 11 Mei 2022
Yang membuat pernyataan



Safira Aulia Salma
NPM. 18041010095

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Nyawiji di Kabupaten Nganjuk”**. Sholawat dan salam selalu penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah meletakkan kerangka peradapan khoiruummah serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Strata-1 Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Bersamaan dengan tersusunnya penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku dosen pembimbing atas segala perhatian, dukungan, bimbingan dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

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 N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali penulis berbagai ilmu pengetahuan dan wawasan;
5. Kedua Orang tua penulis Bapak Ainul Mustofa, S.Pd dan Ibu Zairikah yang sangat penulis sayangi, yang selalu memberikan doa dan dukungan baik materil maupun moral serta senantiasa memenuhi kebutuhan penulis selama ini tanpa meminta balasan apapun;
6. Adik penulis Valent Rosyidan Akbar yang senantiasa memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi;
7. Untuk diri sendiri yang begitu luar biasa, tetap semangat untuk penulis;
8. Teman – teman dekat penulis (Ocik, Rofi’ah, Anisa, Temi, Laili, Aziz, Riyaya, Vira, Kania, Yusvia, Nadia, Sofia, Eva, Lintang, Lula, Puri) yang selalu memberikan penulis bimbingan mental, selalu mendengarkan serta sabar terhadap penulis, selalu mengarahkan penulis agar berada di jalan benar dan selalu memberikan kata-kata bijak memotivasi untuk penulis;
9. Mas Ary Setyo Wicaksono, S.Sos selaku Laboran Puskap yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi penulis, selalu memberikan arah dan pencerahan kepada penulis;

10. Teman – teman Pramuka dan Puskap yang telah banyak menguatkan dalam penyelesaian skripsi;
11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk serta Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk, yang telah banyak membantu data penulis dalam penyelesaian skripsi;
12. Teman-teman Administrasi Publik 2018 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Skripsi ini;

Penulis menyadari atas kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang terdapat didalamnya, sehingga segala saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penulisan yang selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kebaikan dan bermanfaat bagi semua pihak.

Nganjuk, 29 Maret 2022

(Peneliti)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Pelayanan Publik	26
2.2.1.1 Penyelenggara Pelayanan Publik.....	28
2.2.1.2 Jenis – Jenis Pelayanan Publik	30
2.2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	33
2.2.2 Kualitas Pelayanan	34

2.2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
2.2.2.2 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Publik.....	38
2.2.3 Mal Pelayanan Publik.....	41
2.3 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Lokasi Penelitian	46
3.4 Sumber Data.....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.7 Keabsahan Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Profil Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	60
4.1.2 Visi dan Misi Mal Pelayanan Publik Nyawiji	63
4.1.3 Tugas dan Fungsi Mal Pelayanan Publik Nyawiji	64
4.1.4 Prinsip dan Tujuan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	65
4.1.5 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	65
4.1.6 Jenis – Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	66
4.1.7 Komposisi Pegawai Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk	71
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 <i>Self-esteem</i> (harga diri).....	73
4.2.2 <i>Exeed expectation</i> (memenuhi harapan).....	80
4.2.3 <i>Recovery</i> (pembenahan)	86
4.2.4 <i>Vision</i> (pandangan ke depan)	95

4.2.5	<i>Improve</i> (perbaikan)	101
4.2.6	<i>Care</i> (perhatian)	112
4.2.7	<i>Empower</i> (pemberdayaan).....	118
4.3	Pembahasan.....	127
4.3.1	<i>Self-esteem</i> (Harga Diri).....	129
4.3.2	<i>Exeed Expectation</i> (memenuhi harapan).....	131
4.3.3	<i>Recovery</i> (pembenahan)	133
4.3.4	<i>Vision</i> (pandangan ke depan)	136
4.3.5	<i>Improve</i> (perbaikan)	138
4.3.6	<i>Care</i> (perhatian)	142
4.3.7	<i>Empower</i> (pemberdayaan).....	145
BAB V PENUTUP.....		159
5.1	Kesimpulan.....	159
5.2	Saran.....	162
DAFTAR PUSTAKA		163
Lampiran		166

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat Tahun 2014-2020.....	4
Gambar 1.2 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Tahun 2021	12
Gambar 1.3 Ulasan mengenai Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kab. Nganjuk.....	14
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	44
Gambar 3. 1 Kompone dalam analisis data (interactive model)	56
Gambar 4.1 Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	61
Gambar 4.2 Jadwal Pelayanan.....	81
Gambar 4.3 Pendampingan Pemohon Izin Usaha.....	89
Gambar 4.4 Pojok Kritik & Saran.....	91
Gambar 4.5 Instagram dan Facebook Mal Pelayanan Publik Nganjuk.....	99
Gambar 4.6 Pelayanan Mobil Keliling Desa.....	103
Gambar 4.7 Rapat Koordinasi Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	105
Gambar 4.8 Sarana dan Prasana Untuk Menunjang Pelayanan Publik.....	110
Gambar 4.9 Mesin Antiran dan Gazebo di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	114
Gambar 4.10 Pedoman Standar Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	116
Gambar 4.11 Bimbingan Teknologi di Pusdiklab BDP Secara Virtual.....	121
Gambar 4.12 Pelayanan Izin Menyewa Gedung.....	123

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 1.1 Daftar Dinas / Instansi /Lembaga yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kab. Nganjuk	9
Table 1.2 Daftar Rating Mal Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 (Pemerintahan Daerah Lingkup Kabupaten/Kota).....	13
Table 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian	48
Table 4. 1 Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Pulik Nyawiji Kabupaten Nganjuk	67
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Pelayanan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	72
Tabel 4.3 Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana Mal Pelayanan Publik.....	109
Nyawiji	
Tabel 4.4 Matriks Hasil Penelitian.....	149

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara dan Dokumentasi	166
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	169
Lampiran 3. Surat Diterima Penelitian	171
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	172
Lampiran 5. Dokumen Penelitian	173
Lampiran 6. LoA Jurnal Kebijakan Publik	174
Lampiran 7. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	175
Lampiran 8. Surat Keputusan Jurnal Kebijakan Publik	176
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiasi	177

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK NYAWIJI DI KABUPATEN NGANJUK

Disusun Oleh :

Safira Aulia Salma
NPM. 18041010095

Penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. MPP merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dari layanan terpadu. Namun, pada kenyataannya pelayanan publik di MPP Nyawiji belum sepenuhnya berjalan baik dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. hasil penelitian kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik dengan ditunjukkan: 1) *self-esteem*, cukup baik dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai dan belum terintegrasinya pelayanan MPP Nyawiji. 2) *exceed expectation*, kualitas pelayanan MPP baik dikarenakan penyesuaian standar pelayanan, walaupun masih ditemukan keterlambatan pelayanan. 3) *recovery*, sangat baik ditandai adanya uji coba standart pelayanan dan adanya tempat kritik dan saran. 4) *improve*, kualitas pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan perubahan pelayanan yang diwujudkan pada jemput bola dan mobil keliling 5) *vision*, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat 6) *care*, memberikan pelayanan dengan sikap baik, ramah, informatif, simpatik dan berfasilitas 7) *empower*, pemberdayaan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT NYAWIJI PUBLIC SERVICE MALL IN NGANJUK

Disusun Oleh :

Safira Aulia Salma
NPM. 18041010095

This study discusses the quality of public services at the Nyawiji Public Service Mall, Nganjuk Regency. MPP is the government's effort to improve the quality of integrated services. However, in reality public services in Indonesia, especially in MPP Nyawiji, have not yet fully worked with the desired goals because there are still many complaints, complaints from the public to the government about public services. The purpose of this study was to determine the quality of public services at MPP Nyawiji in Nganjuk Regency. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach. The results of the research on the quality of public services from MPP Nyawiji, Nganjuk Regency are of good quality, shown: 1) self-esteem, not good in implementation due to the limited number of employees and not yet integrated MPP Nyawiji services. 2) exceed expectation, MPP service quality is good due to the adjustment of service standards, although service delays are still found. 3) recovery, very well marked by the existence of a service standard trial and a place for criticism and suggestions. 4) improve, the quality of service is very good because it continuously adapts to changes in service manifested in ball pick-up and mobile cars 5) vision, implementation has been good marked by successfully centralizing service in one place 6) care, giving service attention with a good attitude, friendly, informative, full sympathetic and fulfilling facilities 7) Empowerment, empowerment and training to improve service quality even though there is no reward for outstanding employees.

Keywords: *Service quality; Public Service Mall*