

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai badan yang menyelenggarakan pelayanan publik diharuskan agar dapat terus mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam hal perwujudan tujuan kehidupan bersama selalu didasarkan pada aturan-aturan yang telah ditentukan, dimana aturan tersebut dibuat oleh lembaga yang diberi otoritas (Sutmasa, 2021). Dalam hal ini pemerintah memiliki beberapa tugas pokok yang dibagi menjadi 3 fungsi hakiki yaitu *service* (pelayanan), *empowerment* (pemberdayaan) dan *development* (pembangunan). Fokus utama dari kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik yang merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk dapat meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak (Satrio, 2020).

Dalam hal pelayanan, pemerintah dipandang sebagai pengelola negara yang bertugas untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan ini dapat berbentuk pengaturan ataupun pemberian pelayanan untuk dapat menunjang kebutuhan masyarakat, baik itu dibidang kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya (Wahyuni et al., 2020). Pelayanan publik memiliki hubungan yang saling berkaitan erat dengan aspek kehidupan yang luas. Pemberian pelayanan kepada

masyarakat merupakan isu yang sangat kompleks karena berkaitan dengan peran birokrasi pemerintahan yang memiliki implikasi dalam berbagai aspek kehidupan (Endah et al., 2021).

Pelayanan merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh para pemberi pelayanan dan merupakan hak yang dimiliki oleh para penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah hal yang di upayakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak seluruh warga negara Indonesia. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik negara berkewajiban untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Good Governance dapat diartikan sebagai sebuah usaha yang dilakukan untuk dapat mengatur agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip demokrasi dan agar dapat berjalan dengan baik serta bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Abror & Khuljana, 2022). *Good governance* dapat diartikan sebagai proses pengambilan keputusan untuk menyelenggarakan pemerintahan agar dapat berjalan secara efektif, transparan, efisien

dan akuntabel. Efektif artinya penyelenggaraan dilakukan secara tepat sesuai dengan perencanaan strategis yang telah ditetapkan sedangkan efisien artinya kemampuan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan tepat, cermat dan dapat menyelesaikan sesuatu dengan optimal. Transparan artinya segala kebijakan yang dibentuk oleh penyelenggara negara secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat dengan tujuan agar semua orang dapat melakukan pengawasan secara langsung sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah, dan akuntabel artinya penyelenggara pemerintah dapat dipertanggungjawabkan terhadap kebijakan yang akan ditetapkan, serta dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga Negara (Engkus et al., 2021).

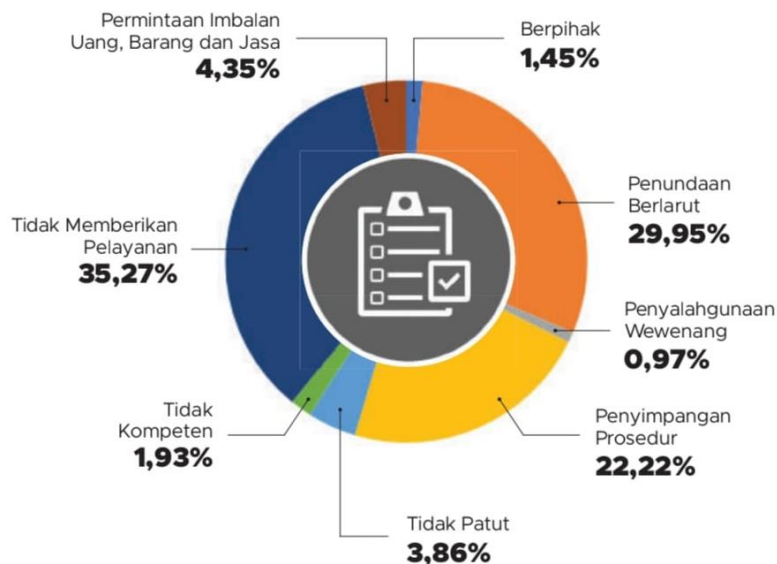
Good governance sudah ada dan diterapkan di Indonesia sejak masa reformasi. Pada masa penerapan *good governance* ini tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah semakin meningkat seiring dengan adanya tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan mudah. Yang mana untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara adalah pihak yang bertanggungjawab dalam upaya untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh warga negara. Begitu juga dalam sektor pelayanan publik, negaralah yang memiliki peran dominan. Dengan diberlakukannya sistem otonomi daerah hal ini membuat pemerintah daerah menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan publik di daerah.

Diberikannya otonomi kepada daerah melalui proses desentralisasi, tidak terlepas dari tujuan negara yaitu untuk dapat meningkatkan dayaguna dan hasilguna penyelenggaraan pemerintahan di daerah, terutama yang berhubungan dengan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat serta untuk dapat meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa. Dengan adanya desentralisasi diharapkan pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan lebih baik dan optimal (Muhaimin, 2018).

Sejak diterapkannya kebijakan daerah membuat pelayanan publik menjadi sangat diperhatikan hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang diberikan oleh suatu daerah itu berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil, begitu pula sebaliknya. Permasalahan tentang kualitas pelayanan publik ini juga timbul karena adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi yang terjadi secara global di berbagai belahan dunia yang mempengaruhi berbagai bidang kehidupan. Paradigma terbaru dari administrasi negara/publik ini yaitu paradigma *New Public Service* (NPS), fokus utama pengimplementasiannya adalah pada pembangunan dan keterlibatan masyarakat, selain itu pada paradigma ini pelayanan publik dijadikan sebagai kegiatan penting yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Pada paradigma ini berorientasi pada publik atau masyarakat sehingga dalam hal ini negara berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini dapat dikatakan memiliki kualitas yang masih rendah. Rendahnya kualitas pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal. Banyak masyarakat yang menganggap buruk pelayanan publik (Handayani et al., 2021). Berdasarkan laporan Ombudsman pada triwulan II tahun 2023 masih banyak laporan dari masyarakat terkait adanya dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.



Gambar 1.1 Laporan Masyarakat Terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber: Laporan Ombudsman Triwulan II Tahun 2023

Dari gambar diatas ada sejumlah keluhan yang disampaikan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu mulai dari tidak adanya pemberian pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, adanya permintaan imbalan berupa uang, barang dan jasa, tidak patut, tidak kompeten, berpihak dan yang terakhir adanya dugaan penyalahgunaan wewenang. Banyaknya

keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan tugas bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berubah menjadi lebih baik. Salah satu terobosan inovasi yang dibentuk oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan menciptakan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal pelayanan publik ini merupakan ide dari Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo yang ingin menghadirkan suatu tempat pemberian pelayanan publik yang dapat mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses dan mengurus semua keperluan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya baik itu yang berasal dari instansi pemerintah maupun non instansi pemerintah yang bisa diakses dalam satu gedung yang sama.

Mal pelayanan publik ini dibentuk untuk dapat mewujudkan pelayanan yang prima, hal ini sejalan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1 yang disebutkan bahwa kegiatan yang ada di MPP yaitu melakukan aktivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, aman dan nyaman (MENPANRB RI, 2017). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik juga memperkuat penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia.

Berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan generasi ketiga, dari generasi pertama layanan terpadu di Indonesia yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), yang kemudian berkembang dan berubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai generasi kedua. Dengan adanya kehadiran MPP sebagai generasi ketiga dapat memayungi PTSP, peran PTSP dalam MPP ini adalah sebagai motor penggerak MPP. MPP saat ini sedang digencarkan untuk dapat dibangun di seluruh Indonesia dengan harapan dengan adanya mal pelayanan publik dapat mempermudah masyarakat mengurus segala perizinan dan mendapatkan pelayanan-pelayanan lain dengan lebih efisien. Hingga tahun 2023, jumlah MPP di Tanah Air telah mencapai 163 unit, dengan 10 MPP baru yang diresmikan Selasa (31/10/2023), MPP tersebut adalah Buleleng, Sekadau, Palangkaraya, Manggarai Timur, Kupang, Morowali, Bone, Lebak, Aceh Tengah, serta Tulang Bawang Barat.

Konsep MPP yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung yang memadukan pelayanan baik itu dari pemerintah pusat, daerah ataupun sektor swasta. Dengan adanya mal pelayanan publik ini menjadi media untuk membangun sistem kerja yang optimal (Umam & Adianto, 2020). Konsep MPP ini mengadopsi dari *Public Service Hall* (PSH) milik Georgia. PSH di Georgia adalah pusat pelayanan secara terpadu dan terintegrasi antara pemerintah pusat serta pemerintah daerah untuk melayani masyarakat Georgia. Adanya MPP ini dapat meningkatkan pelayanan

menjadi lebih cepat dan efisien karena dalam pengurusan perizinan tidak memerlukan waktu yang lama.

Hingga bulan November 2023 total mal pelayanan publik berjumlah 175 MPP yang telah diresmikan oleh KEMENPAN RB dan tersebar di seluruh Indonesia dan menjadi rumah terintegrasi dari berbagai layanan pemerintahan. Dari total keseluruhan Mal Pelayanan Publik yang telah diresmikan, mal pelayanan publik yang pertama kali diresmikan di Madura terdapat di kabupaten Pamekasan. Penyelenggaraan mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan diperkuat dengan Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan ini melibatkan seluruh instansi terkait di lingkungan Pemkab, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai layanan perizinan.

Pemerintah Kabupaten Pamekasan membuat kebijakan pelayanan yang bersifat “satu pintu” dengan mendirikan mal pelayanan publik. Dalam mal pelayanan publik terdapat sejumlah fasilitas pelayanan umum yang berbentuk kantor bersama yang menyediakan berbagai jenis pelayanan umum kepada masyarakat yang diberikan secara terpadu oleh berbagai instansi baik organisasi perangkat daerah maupun non-OPD. Mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan resmi dibuka oleh bupati Pamekasan Badrut Tamam pada tanggal 17 Desember 2018 yang bertempat di Gedung *Islamic Center* yang berada di Jalan Raya Panglegur. Mal pelayanan publik kabupaten Pamekasan ini memiliki 102 jenis pelayanan dari 25 instansi.

Tersedianya layanan terpadu satu pintu ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, tenaga dalam mengunjungi berbagai instansi OPD untuk mendapatkan pelayanan dan mengurus perizinan di dalam gedung yang sama yaitu di Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik kabupaten Pamekasan ini bertujuan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan perizinan dengan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan dan akuntabel serta bebas dari pungutan liar.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di mal pelayanan publik kabupaten Pamekasan ini nantinya akan dilakukan evaluasi berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Dimana dalam hal ini, masyarakat dapat melakukan penilaian untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik. Tujuan kegiatan ini dilakukan yaitu agar dapat mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sendiri telah tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berikut merupakan nilai interval indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KEMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004.

Tabel 1.1 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

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini harus rutin dilakukan secara berkala dari waktu ke waktu. Dalam setiap periode waktu tertentu harus dilakukan perhitungan dan analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan yang telah diberikan (Maret et al., 2019). Seperti halnya, mal pelayanan publik kabupaten Pamekasan yang rutin melakukan survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan yang tertera pada website resmi milik [dpmptsp.pamekasan](https://dpmptsp.pamekasankab.go.id/ikm/) (<https://dpmptsp.pamekasankab.go.id/ikm/>) mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan yang mana survei ini dilakukan pada Triwulan II tahun 2023 dan memperoleh hasil 92,6% yang mengindikasikan bahwa penyelenggaraan mal pelayanan publik ini sudah berjalan dengan sangat baik. Survei ini rutin dilakukan, dengan harapan agar dapat menjadi motivasi dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pada mal pelayanan publik kabupaten Pamekasan dalam upaya peningkatan akuntabilitas pelayanan publik.



Gambar 1.2 IKM Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan

Sumber: Website Resmi dpmpptsp.pamekasan tentang Hasil Survei Kepuasan

Masyarakat Kabupaten Pamekasan Triwulan II Tahun 2023

Diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik dengan hasil survei triwulan II tahun 2023 yang mengindikasikan bahwa mal pelayanan publik ini telah terselenggara dengan sangat baik. Dimana unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden yaitu masyarakat adalah unsur biaya/tarif dan sarana dan prasarana dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini didukung dengan adanya sejumlah keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan ini disampaikan lewat media *online* yang tercantum dalam berita MalangPagi.com dan TribunMadura.com, masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Seperti yang disampaikan oleh salah satu warga Desa Kolpajung, Muzakki, pada tahun 2019 yang dilansir oleh yang dilansir oleh TribunMadura.com yang tertulis sebagai berikut.

“Saya dari pukul setengah tujuh sudah antre disini hingga pukul sepuluh, namun belum terlayani. Saya mau merubah alamat saya. Katanya menunggu giliran sesuai nomor antrian. Di dalam petugasnya cuma empat orang, sedangkan yang mengantri banyak sekali.”

Sumber: (<https://madura.tribunnews.com/2019/02/25/antre-lebih-tiga-jam-belum-juga-dilayani-warga-keluhkan-layanan-mall-pelayanan-publik-pamekasan>, diakses 28/10/2023)

Keluhan serupa juga disampaikan masyarakat yang dapat diakses dan tertera di ulasan *google*, seperti berikut ini :



Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat

Sumber: Ulasan Google Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan gambar 1.3 diatas dapat dilihat bahwa masih terdapat ulasan yang disampaikan masyarakat yang terkait proses pelayanan yang ada di mal pelayanan

publik Kabupaten Pamekasan, masyarakat juga mengeluhkan terkait sarana dan prasarana seperti kamar mandi yang kurang memadai dan jumlah kursi tunggu di beberapa instansi jumlahnya terbilang sedikit atau terbatas.

Salah satu kewajiban penyelenggara yang tercantum dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 berbunyi : menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Hal serupa juga disampaikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Abdullah Azwar Anas yang tercantum dalam portal berita detik News pada tanggal 22 November 2023, dimana terdapat 12 Mal Pelayanan Publik yang diresmikan yang mana salah satunya merupakan mal pelayanan publik kabupaten Pamekasan dengan jenis layanan yang berjumlah 102 dari 25 instansi. Lebih lanjut, Anas mengatakan 12 MPP ini sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan sarana prasarana yang mumpuni. Hal ini diupayakan agar masyarakat dapat merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan. Adapun fasilitas yang diberikan dalam mal pelayanan publik ini antara lain ruang tunggu, ruang laktasi, musala, pojok baca, pusat ATM, tempat bermain anak dan juga kamar mandi/toilet. Selain itu, di mal pelayanan publik ini juga dilengkapi dengan layanan bagi penyandang disabilitas, seperti loket khusus, kursi roda dan jalur landai.

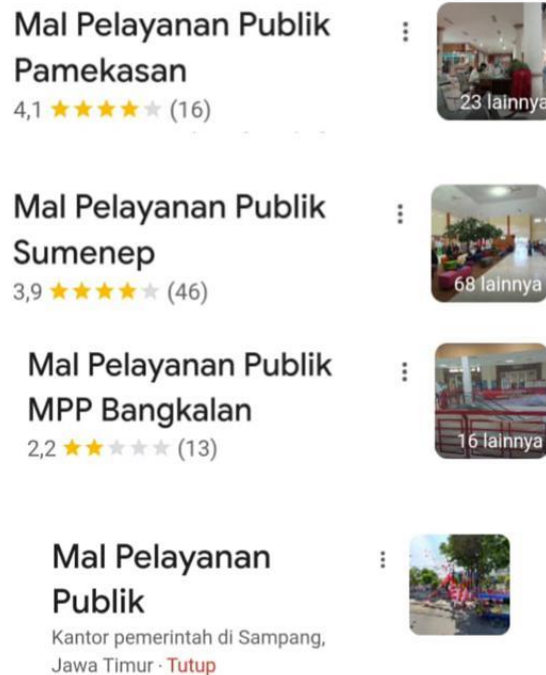
Mal pelayanan publik dituntut untuk dapat memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang mumpuni untuk dapat menunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, namun kenyataannya di mal pelayanan publik kabupaten Pamekasan ini

masih terdapat fasilitas sarana dan prasarana yang masih belum memadai atau bahkan tidak tersedia seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pamekasan, Taufikurrahman pada tahun 2024 yang dilansir oleh RadarMadura.id yang tertulis sebagai berikut.

“.....Fasilitas yang ada di Mal Pelayanan publik (MPP) Pamekasan belum lengkap. Terutama bagi penyandang disabilitas. Lebih lanjut beliau menyampaikan, Kami sudah mengajukan anggaran. Nanti bergantung kemampuan keuangan daerah. Menurut beliau untuk saat ini institusinya masih fokus membenahi interior di lantai dasar gedung MPP Pamekasan....”

Sumber : (<https://radarmadura.jawapos.com/pamekasan/744132138/fasilitas-kantor-mal-pelayanan-publik-pamekasan-minim-dpmptsp-pamekasan-berdalih-masih-fokus-benahi-interior-lantai-dasar> diakses 21/05/2024)

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn. Dimana model implementasi kebijakan ini didasarkan pada enam buah variabel seperti (1) Standar dan Sasaran Kebijakan, (2) Sumber Daya, (3) Komunikasi Antar Organisasi, (4) Karakteristik Organisasi Pelaksana, (5) Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik, (6) Sikap/Disposisi Para Pelaksana. Alasan peneliti memilih menggunakan teori dari Van Metter dan Van Horn karena menurut peneliti teori tersebut lebih mudah dipahami dan lebih cocok untuk mengukur sebuah keberhasilan implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di kabupaten Pamekasan.



Gambar 1.4 Rating Google

Sumber: Rating Nilai Google Pada Mal Pelayanan Publik di Madura

Peneliti memilih lokasi penelitian di kabupaten Pamekasan dikarenakan mal pelayanan publik ini merupakan mal pelayanan publik pertama dibanding dengan kabupaten lain yang ada di Madura. Selain itu, mal pelayanan publik yang ada di kabupaten Pamekasan ini memiliki nilai dengan rating terbaik di google diantara 3 kabupaten lain yang ada di Madura dengan perolehan nilai sebesar 4,1 sedangkan kabupaten Sumenep memiliki nilai 3,9, kabupaten Bangkalan memiliki nilai 2,2 dan kabupaten terakhir yaitu kabupaten Sampang tidak terdapat ulasan maupun nilai. Mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan ini memiliki nilai rating google yang tinggi dan survei kepuasan masyarakat yang terbilang sangat baik, namun masih terdapat sejumlah permasalahan yang masih dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan fasilitas

sarana dan prasarana yang belum memadai. Dengan adanya uraian di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana penyelenggaraan pelayanan pada mal pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis berkeinginan untuk memberikan judul “Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui implementasi penyelenggaraan pelayanan pada mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan, khususnya di bidang analisis kebijakan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat baik dalam dunia akademik maupun dunia nyata. Hasil berikut dari penelitian ini diharapkan :

a. Bagi Penulis

Dapat memperoleh pengetahuan dalam menganalisis suatu masalah dengan menerapkan teori yang diperoleh dari literatur dan bangku perkuliahan jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur, serta membandingkan dengan keadaan yang terjadi dilapangan.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Memperluas koleksi referensi perpustakaan dan literatur, khususnya untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga mahasiswa di sana dapat memperoleh perspektif yang berbeda dan menggunakannya sebagai bahan kajian untuk penelitian-penelitian sejenis di masa yang akan datang.

c. Bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan

Menjadi bahan diskusi, referensi serta dijadikan bahan koreksi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan lebih optimal.