

IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PAMEKASAN

SKRIPSI



OLEH :

AUDREY NOLA PARAMITHA

NPM. 20041010067

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK

POGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PAMEKASAN**

Disusun Oleh :

Audrey Nola Paramitha

20041010067

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.

NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PAMEKASAN

Disusun Oleh :

AUDREY NOLA PARAMITHA

20041010067

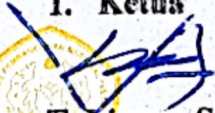
Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji pada tanggal 17 Januari 2025 dan telah
diterima pada Jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 4, Jurnal Reslaj Volume 7 No. 4 2025

Menyetujui

PEMBIMBING

TIM PENGUJI


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

1. Ketua

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

2. Sekretaris

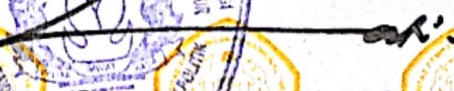
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

3. Anggota

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PAMEKASAN**

Disusun Oleh :

Audrey Nola Paramitha

NPM. 20041010067

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 24 Januari 2025

Menyetujui,

Dosen Peguji 1

Dosen Peguji 2

Dosen Peguji 3

Tukiman, S.Sos, M.Si

NIP. 196103231989031001

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si

NIP.196801161994032001

Dra. Susi Hardjati M.AP

NIP. 196902101993032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Audrey Nola Paramitha
NPM : 20041010067
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Mei 2025

Yang Membuat pernyataan



Audrey Nola Paramitha
20041010067

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah hal yang diupayakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak seluruh warga negara Indonesia. Penelitian ini berfokus pada implementasi mal pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi di Kabupaten Pamekasan. Dalam memberikan pelayanan publik, negara berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi mal pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan dengan menggunakan model implementasi kebijakan Donald Van Metter dan Carl Van Horn dengan mengkaji enam variabel: (1) standar dan sasaran kebijakan, (2) sumber daya, (3) karakteristik organisasi, (4) sikap pelaksana, (5) komunikasi antar organisasi dan (6) lingkungan sosial ekonomi dan politik. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasinya mal pelayanan publik ini dapat diterima oleh semua pihak. Hal ini terlihat dari adanya sikap dari pihak penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan yang mendukung dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik ini. Namun, masih ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yaitu terkait sarana dan prasarana yang masih belum tersedia.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Providing public services is something that the state strives for to fulfill the basic needs and rights of all Indonesian citizens. This research focuses on the implementation of public service malls as part of bureaucratic reform in Pamekasan Regency. In providing public services, the state is obliged to improve the services provided to the community. This research aims to determine the implementation of public service malls in Pamekasan Regency Public Service Malls (MPP) using the policy implementation model of Donald Van Metter and Carl Van Horn by examining six variables: (1) policy standards and targets, (2) resources, (3) organizational characteristics, (4) attitudes of implementers, (5) communication between organizations and (6) socio-economic and political environment. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation and documentation. The research results show that in its implementation this public service mall can be accepted by all parties. This can be seen from the attitude of the organizers and the community as service recipients who support and participate in the implementation of this public service mall. However, there were still several complaints expressed by the public regarding facilities and infrastructure that were still not available.

Keywords : *Implementation, Public Services, Public Service Mall*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan”** Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian serta kesabarannya dalam membimbing penulis dengan rela meluangkan waktunya. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini atas bantuannya dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis;
5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan segudang ilmu dan wawasan akademik dan praktis;
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pamekasan dan pegawai mal pelayanan publik serta masyarakat Kabupaten Pamekasan;
7. Papa, Mama, Cece Lia, Lelol, Mas Irwan, Ervin dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat dukungan dan biaya serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
8. Para sahabat penulis yaitu Akmal, Liberty, Berli, Rizky, Amel, Putri, Tutud, Yolan dan Angga yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini;
9. Semua teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2020 yang memberikan dukungan, masukan dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan untuk penulisan

selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 21 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teoritis.....	28
2.2.1 Kebijakan Publik.....	28
2.2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	28
2.2.1.2 Tahapan Kebijakan Publik.....	29
2.2.1.3 Implementasi Kebijakan	31
2.2.1.4 Model Implementasi Kebijakan Donald Van Metter dan Carl Van Horn.....	32
2.2.2 Pelayanan	36

2.2.3	Mal Pelayanan Publik (MPP).....	37
2.3	Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Lokasi Penelitian.....	42
3.3	Fokus Penelitian.....	43
3.4	Sumber Data.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6	Teknik Penentuan Informan.....	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.8	Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1	Profil DPMPTSP.....	56
4.1.2	Profil MPP	62
4.1.2.1	Sarana dan Prasarana Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan	66
4.1.2.2	Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan	67
4.1.2.3	Data Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pamekasan ..	71
4.2	Hasil Penelitian	73
4.3	Pembahasan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....		118
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR TABEL

[illegible]

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi.....	5
Gambar 1.2 IKM Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan	11
Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat.....	12
Gambar 1.4 Rating Google	15
Gambar 2.1 Implementasi Kebijakan Donald Van Metter dan Carl Van Horn	33
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3.1Komponen Analisis Data Miles & Huberman	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Pamekasan.....	57
Gambar 4.2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan	64
Gambar 4.3 Maklumat Pelayanan	75
Gambar 4.4 Alur Pelayanan di MPP Kabupaten Pamekasan.....	77
Gambar 4.5 Daftar Instansi Mal Pelayanan Publik.....	79
Gambar 4.6 Layanan Disabilitas	85
Gambar 4.7 Tampilan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan	86
Gambar 4.8 Mesin Antrian Yang Tidak Bisa Digunakan	87
Gambar 4.9 Pusat Informasi.....	90
Gambar 4.10 Layanan Pengaduan.....	92