

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

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



OLEH:

**RISKA AYU RAHMAIDA
NPM. 21041010002**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

Riska Ayu Rahmaida
NPM. 21041010002

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

Riska Ayu Rahmaida
NPM. 21041010002

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Publik
Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Muhammadiyah Gorontalo
(Terakreditasi Sinta 3) Volume 15 Nomor 1, Juni Tahun 2026**

Menyetujui,

PEMBIMBING



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

TIM PENGUJI

1. Ketua



Prof. Dr. Drs. Lukmah Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

3. Anggota



Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO
KABUPATEN SIDOARJO**

Oleh:

Riska Ayu Rahmaida
NPM. 21041010002

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 14 November 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NPT. 21119931216319

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Ayu Rahmaida
NPM : 21041010002
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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/Tesis/Desertasi 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, 13 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan


Riska Ayu Rahmaida
NPM. 21041010002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Melalui penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si atas segala arahan, perhatian, dan bimbingan yang sangat berharga, serta telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses penyusunan karya ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, antara lain:

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

4. Bapak Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan arahnya kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang senantiasa memberikan segala ilmu selama proses studi penulis;
6. Kedua orangtua penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan, kasih sayang, bantuan finansial, motivasi, dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Seluruh anggota keluarga besar penulis, terutama lek indah dan adek dina yang senantiasa memberikan dukungannya saat penelitian skripsi ini;
8. Pihak Kecamatan Sukodono, Pegawai loket Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kec. Sukodono meliputi DispenDispendukcapil, Bank Jatim, BPR Delta Artha, BPPD Sidoarjo, dan BPJS Kesehatan, serta masyarakat penerima pelayanan MMPP ini selaku narasumber pada penelitian ini;
9. Para sahabat perkuliahan penulis Bahar, Ufa, Isma, Mutiara, Tata, dan Tiara yang senantiasa berbagi ilmu, mendengarkan keluh kesah, memberikan motivasi, serta dukungan semangat kepada penulis;
10. Sahabat dekat penulis Intan, Firasya, Windy, Arinda, Novi, Mia, Nisa' yang senantiasa memberikan dukungan semangat kepada penulis;
11. Serta, teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021;
12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses

penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikannya sebaik mungkin. Hal ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap agar pembaca dapat memberikan kritik dan saran agar penulisan ini dapat lebih baik kedepannya. Akhir kata, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Sidoarjo, 04 Oktober 2025

Penulis

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

RISKA AYU RAHMAIDA
NPM. 21041010002

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Efektivitas tersebut dilihat berdasarkan tiga dimensi menurut Duncan (1973) yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi yang melibatkan informan yang memiliki pemahaman dan keterlibatan pada Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono ini. Analisis data dilakukan menggunakan Model Interaktif Miles and Huberman melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik pada Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono masih belum efektif. Dimensi pencapaian tujuan, secara umum cukup optimal, kurangnya ada pada keamanan masih belum baik. Sedangkan secara khusus, loket Dispendukcapil penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan SOP dan BPJS Kesehatan melakukan pelayanan via zoom belum memudahkan masyarakat terutama kalangan lanjut usia. Dimensi integrasi, secara umum cukup optimal, SOP semua loket belum dipublikasikan jadi satu sehingga masyarakat tidak semua tau persyaratan layanannya dan tidak adanya rapat evaluasi secara berkala. Sedangkan, secara khusus 5 loket yang masih buka pelayanan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Dimensi adaptasi, secara umum belum optimal, dari 11 loket hanya 5 loket yang masih membuka pelayanan dan tidak adanya peningkatan atau belum ada perubahan ke arah positif yang signifikan. Secara khusus, 2 loket Dispendukcapil dan BPR Delta Artha yang mengalami peningkatan, 2 loket lain Bank Jatim dan BPPD Sidoarjo masih sama, dan loket BPJS Kesehatan mengalami perubahan yang signifikan dengan pelayanan online melalui zoom karena keterbatasan pegawai.

Kata Kunci: Efektivitas; Locket; MMPP Kecamatan Sukodono; Pelayanan Publik

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE DELIVERY AT THE PUBLIC SERVICE MINI MALL (MMPP) SUKODONO DISTRICT SIDOARJO REGENCY

RISKA AYU RAHMAIDA

NPM. 21041010002

This study aims to determine and describe the effectiveness of public service delivery at the Public Service Mini Mall (MMPP) Sukodono District Sidoarjo Regency. This effectiveness is seen based on three dimensions according to Duncan (1973), namely goal achievement, integration, and adaptation. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, semi-structured interviews, and documentation involving informants who have an understanding and involvement in the Public Service Mini Mall (MMPP) Sukodono District. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman Interactive Model through data collection, data condensation, data presentation, and conclusion. The results of the study indicate that in general the implementation of public services at the Public Service Mini Mall (MMPP) Sukodono District is still ineffective. The goal achievement dimension is generally quite optimal, but security remains suboptimal. Specifically, the Dispendukcapil counters are not meeting SOPs, and the BPJS Kesehatan is providing services via Zoom, making it less convenient for the public, especially the elderly. The integration dimension is generally quite optimal. The SOPs for all counters have not been published, resulting in limited public access to service requirements, and there are no regular evaluation meetings. The five counters that remain open meet the community's needs. The adaptation dimension is generally suboptimal, with only 5 of the 11 counters remaining open, and there has been no significant improvement or positive change. Specifically, two counters, Dispendukcapil and BPR Delta Artha have seen improvements, two other counters, Bank Jatim and BPPD Sidoarjo, have remained the same, and the BPJS Kesehatan counter has undergone significant changes to online services via Zoom due to limited staff.

Keywords: Effectiveness; Counters; MMPP Sukodono District; Public Services

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Administrasi Publik	20
2.2.2 Pelayanan Publik	20
2.2.3 Efektivitas	23
2.2.4 Mal Pelayanan Publik.....	27
2.3 Kerangka Berfikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32

3.2	Lokasi Penelitian.....	33
3.3	Fokus Penelitian.....	33
3.4	Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Penentuan Informan	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data	37
3.7	Teknik Analisa Data	39
3.8	Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1	Profil Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono	44
4.1.2	Visi dan Misi Organisasi	45
4.1.3	Struktur Organisasi	45
4.1.4	Tugas dan Fungsi Organisasi	47
4.1.5	Jenis Pelayanan MMPP Kecamatan Sukodono.....	49
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Pencapaian Tujuan	51
4.2.2	Integrasi.....	76
4.2.3	Adaptasi.....	91
4.3	Pembahasan.....	104
4.3.1	Pencapaian Tujuan	105
4.3.2	Integrasi	109
4.3.3	Adaptasi.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....		117
LAMPIRAN.....		121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penghargaan Kecamatan Sukodono	5
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 3.1	Teknik Analisis Data.....	40
Gambar 4.1	Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono	44
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono	46
Gambar 4.3	Pengambilan nomor antrean offline	52
Gambar 4.4	Pengambilan nomor antrean online.....	52
Gambar 4.5	Pelayanan Loker BPJS Kesehatan.....	56
Gambar 4.6	CCTV yang ada di MMPP	68
Gambar 4.7	Pos depan MMPP	72
Gambar 4.8	Sarana dan Prasarana di MMPP	75
Gambar 4.9	Jenis Pelayanan Penerbitan e-KTP.....	77
Gambar 4.10	Jenis Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga.....	78
Gambar 4.11	Jenis Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak.....	79
Gambar 4.12	Jenis Pelayanan Pembayaran Lainnya di Bank Jatim	80
Gambar 4.13	Jenis Pelayanan Tabungan BPR Delta Artha.....	81
Gambar 4.14	Jenis Pelayanan Pendaftaran Baru BPJS Kesehatan	83
Gambar 4.15	Pegawai Loker melayani Masyarakat.....	89
Gambar 4.16	Semua Loker yang ada di MMPP.....	96
Gambar 4.17	Perbedaan MMPP dulu dan sekarang.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Laporan Masyarakat pada Tahun 2019-2023.....	2
Tabel 1.2	5 Provinsi dengan Pengaduan Masyarakat Terbanyak Tahun 2023	3
Tabel 1.3	5 Kab/Kota dengan Pengaduan Masyarakat Terbanyak Tahun 2023	3
Tabel 1.4	Jadwal Pelayanan MMPP Kecamatan Sukodono.....	7
Tabel 1.5	Jumlah Pengguna Layanan MMPP Kec. Sukodono.....	9
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4.1	Jenis Pelayanan MMPP Kecamatan Sukodono.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara.....	121
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 3	Dokumentasi Bersama Pihak Kecamatan.....	125
Lampiran 4	Dokumentasi Bersama Pegawai Loker Dispendukcapil.....	125
Lampiran 5	Dokumentasi Bersama Pegawai Loker Bank Jatim.....	126
Lampiran 6	Dokumentasi Bersama Pegawai Loker BPR Delta Artha.....	126
Lampiran 7	Dokumentasi Bersama Pegawai Loker BPPD Sidoarjo	127
Lampiran 8	Dokumentasi Bersama Pegawai Loker BPJS Kesehatan.....	127
Lampiran 9	Dokumentasi Bersama Masyarakat Penerima Layanan	128
Lampiran 10	LoA Jurnal	129
Lampiran 11	Sertifikat Akreditasi Jurnal	130
Lampiran 12	Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	131
Lampiran 13	Hasil Cek Plagiasi.....	132