

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Subhan Ma'ruf Ali

NBI 1111700152

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PADA MAL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

Subhan Ma'ruf Ali

NBI 1111700152

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Subhan Ma'ruf Ali


NBI 1111700152


Judul : EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP JAWA TIMUR

Surabaya, 08 Mei 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP.20120.87.0103


Drs. Radjikan, M.Si.
NPP. 2010.87.0100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal : 25 Oktober 2022

Dewan Penguji

- 1 Drs. Radjikan, M.S.i.
- 2 Dra. Indah Murti, M.S.i
- 3 Dr. Joko Widodo, M.S



Mengesahkan,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Subhan Ma'ruf Ali
NBI 1111700152
Program Studi :Administrasi Negara/Publik
Judul Skripsi :EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP JAWA TIMUR

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar "karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar -sadarnya.

Surabaya, 08 Mei 2022
Yang Membuat Pernyataan



Subhan Ma'ruf Ali



UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWAR 45
SURABAYA
TELP. 0315931800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Subhan Ma'ruf Ali
NBI/NPM : 1111700152
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : ~~Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 08 Mei 2022

Yang Menyatakan,



Subhan Ma'ruf Ali

ABSTRAK

Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan atau direncanakan sebelumnya. Efektivitas yang dimaksud adalah Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Pada kenyataannya sistem tersebut masih memerlukan banyak perbaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur serta untuk Mengetahui Efektivitas Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Metode penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Kettner, Moroney, dan Martin meliputi *effort* (upaya), *cost efficiency* (efisiensi biaya), *result* (hasil), *cost effectiveness* (efektivitas biaya), *impact* (dampak). Teknik analisis data yang digunakan dikemukakan oleh Miles & Huberman yaitu Pengumpulan data, Reduksi data atau penyederhanaan data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik, Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah Efektif. Saran yang diberikan, diharapkan pihak MPP lebih mengoptimalkan pelayanan, tidak menarik biaya tambahan diluar ketentuan biaya layanan, konsisten terhadap sikap dan tugasnya dalam memberikan pelayanan, konsisten memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan, serta harapannya dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan merata hingga ke keperluan.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Effectiveness is a measure of the success or failure of achieving predetermined or planned goals or objectives. The effectiveness in question is the effectiveness of the application of the One Stop Integrated Service System at the Public Service Mall in Sumenep Regency, East Java. In reality the system still needs a lot of improvement. Destination This research is to know the application of one stop integrated service system at the public service mall in Sumenep regency, East Java and to know the effectiveness of the application of one stop integrated service at the public service mall in Sumenep regency, East Java. This research method is descriptive qualitative. The data collection techniques of this research are observation, interview, documentation and literature study. The theory used is the theory of effectiveness measurement according to Kettner, Moroney, and Martin which includes effort, cost efficiency (cost efficiency), result (results), cost effectiveness (cost effectiveness), impact (impact). The data analysis technique used was proposed by Miles & Huberman, namely data collection, data reduction or data simplification, data presentation, and drawing conclusions. The research results obtained are the application of a one-stop integrated service system at a public service mall in Sumenep Regency, East Java, which is in accordance with the objectives of the establishment of a public service mall. The advice given is that it is hoped that MPP will optimize services more, do not charge additional fees beyond the provision of service fees, be consistent with their attitudes and duties in providing services, consistently focus the existing budget on the implementation of licensing and non-licensing services, and hope that the positive impact will be felt by the community. service users evenly to the islands.

Keywords: *Effectiveness, One Stop Service System, Public Service Mall*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP JAWA TIMUR”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan ataupun kesulitan, tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S. selaku Wali Dosen yang saya hormati.
5. Drs. Radjikan, M.Si. selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing Kedua saya yang saya hormati yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan – masukan dan referensi dengan sangat sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Para Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga.

8. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam administrasi mulai dari awal kuliah sampaiakhir.
9. Untuk kedua orang tua saya Bapak Atli dan Ibu Sawiyah dan Kedua Kakak saudara saya Siti Hasanah dan Arif Wahyudi Ali yang selalu mensupport dan mendoakansertamemberikan nasehat– nasehat.
10. Terima kasih Mery Afriana yang selalu sabar, pengertian, mendoakan dan mensupport agar untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada seluruh keluarga saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi, ikut serta memberikan arahan dan saran.
12. Terima Kasih untuk rekanan saya Moh Khusnul Mufid dan Ibnu Thosin serta semua teman – teman seangkatan yang tida kbisa saya sebutkan semua telah mendukung saya serta memberikan arahan hingga saat ini.

Surabaya, 08 Mei 2022

Subhan Ma'ruf Ali
NBI 1111700152

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	I
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	II
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	III
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	IV
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	5
2.2 LANDASAN TEORI	8
2.2.1 Efektivitas	8
2.2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	19
2.3 KERANGKA KONSEPTUAL	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23

3.1 JENIS PENELITIAN.....	23
3.2 FOKUS PENELITIAN.....	23
3.3 LOKASI PENELITIAN.....	24
3.4 NARASUMBER INFORMAN.....	24
3.5 SUMBER DATA.....	25
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	25
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	27
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 GAMBARAN UMUM LOKASI OBJEK PENELITIAN.....	28
4.1.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.....	28
4.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Perizinan.....	29
4.1.3 Dasar Hukum.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi.....	33
4.1.5 Visi.....	34
4.1.6 Misi.....	34
4.1.7 Motto.....	34
4.1.8 Mekanisme Pelayanan.....	35
4.1.9 Mekanisme Pengaduan.....	35
4.2 HASIL PENELITIAN.....	37
4.2.1 Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.....	37
4.2.2 Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur.....	38
4.3 PEMBAHASAN.....	45
4.3.1 Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik.....	45
4.3.2 Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur.....	46
BAB V	50
PENUTUP.....	50
5.1 KESIMPULAN.....	50
5.2 SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Narasumber Informan.....	24
Table 4.1 Mekanisme Pengaduan	35

DATAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sumenep Jawa Timur.....	33
Gambar 4.2 Alur Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	54
Pedoman Wawancara.....	54
Lampiran 2.....	56
Surat Permohonan Izin Observasi.....	56
Lampiran 3	57
Surat Rekomendasi Penelitian Dari Bakesbangpol.....	57
Lampiran 4	58
Surat Keterangan Masuk Ke DPMPTSP dan NAKER.....	58
Lampiran 5.....	59
Dokumentasi Wawancara dengan Informan.....	59
Lampiran 6.....	62
Lembar Perintah Revisi.....	62
Lampiran 7.....	65
Hasil Uji Cek Plagiasi.....	65
Lampiran 8	71
Kartu Bimbingan.....	71