

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MINI MALL
PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN
SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

SITI LIA ANGGRAENI

NBI : 1111900092

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

2023

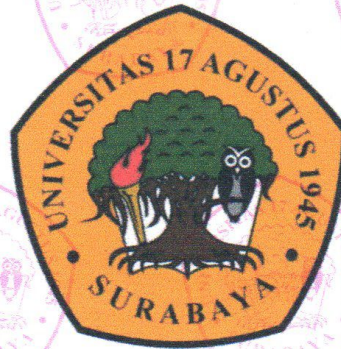
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MINI MALL
PELAYANAN PUBLIK (MMPP)
KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

SITI LIA ANGGRAENI

NBI : 1111900092

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Lia Anggraeni

NBI : 1111900092

Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Surabaya, 05 Juni 2023

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Disetujui

Dosen Pembimbing 1



Dr. Endang Indartuti, M.Si
NPP. 20110940402

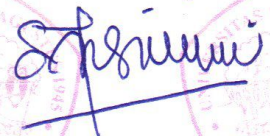
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 26 Juni 2023

Dewan penguji,

1. Ketua

Dr. Endang Indartuti, M.Si

()

2. Anggota 1

Drs. Supri Hartono, MS

()


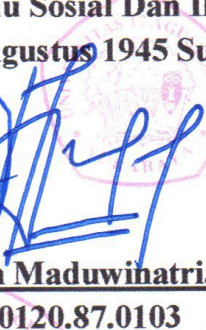
3. Anggota 2

Dida Rahmadanik, S. AP, M.AP

()

Mengesahkan:

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



Dr. Dra. Ayu Maduwinatri, M.P
NPP. 20120.87.0103

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Siti Lia Anggraeni
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 06 Januari 2001
Alamat : Kav.telkom Karangnongko RT02/RW01 Pekarungan
Sukodono
Nomor Telepon : 081357312701/085236234750
Email : liasiti274@gmail.com
Riwayat Pendidikan :
1. SDN Pekarungan
2. SMPN 1 TAMAN
3. SMA MUHAMMADIYAH 1 TAMAN
Riwayat Pekerjaan :
1. CV. Bintang Faeyza Hijab (Cashier)
2. Konter MK (Murah Kabeh) (FL)
Pengalaman Organisasi : Anggota UKM Paramatags
Publikasi Ilmiah :
1. Jurnal Inovasi Penelitian, (JIP), 2022 – Sekolah
Tinggi Pariwisata Mataram (Vol 3. No.6)
Prestasi : Proyek Membangun Desa MBKM Mandiri Prodi, Desa
Mojomalang, Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban
Jawa Timur, Tahun 2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Siti Lia Anggraeni
NBI : 1111900092
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo
Provinsi Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan diatas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diperoleh sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 dan Pasal 70)

Surabaya, 05 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Siti Lia Anggreani



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Lia Anggraeni
NBI/ NPM : 1111900092
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
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:

Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP)
Kecamatan Sukedono Kabupaten Sidoarjo Provinsi 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 : 28 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Siti Lia Anggraeni

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Pelayanan publik yang baik di Indonesia adalah dengan menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik. Seperti Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono yang diresmikan untuk menanggulangi masalah yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo. Satu-satunya Kecamatan di Indonesia dengan Mall Pelayanan Publik yang diresmikan oleh MENPANRB adalah Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Mini Mall Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono ini memiliki 10 jenis dengan berbagai macam pelayanan yaitu, Dispendukcapil, Bank Jatim, Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, Pos Indonesia, BPJS Kesehatan, KUA, DPMPTSP, BPPD, BPJS Ketenagakerjaan, BPR Delta Artha, Samsat. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ditemui adanya masalah dan keluhan dari masyarakat pengguna layanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil yang didapatkan peneliti ialah pada Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur ini terbilang sudah cukup dikatakan kualitas namun harus terus melakukan perbaikan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kesimpulannya adalah Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono sapat dikatakan cukup berkualitas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP)

SUMMARY

Good public service in Indonesia is by implementing good governance. Such as the Sukodono District Public Service Mini Mall (MMPP) which was inaugurated to address the problems that exist in the Sidoarjo Public Service Mall (MPP). The only District in Indonesia with a Public Service Mall that was inaugurated by the MENPANRB is Sukodono District, Sidoarjo Regency. The Sukodono District Public Service Mini Mall has 10 types with various kinds of services, namely, Dispendukcapil, Bank Jatim, West Sidoarjo Pratama Tax Service, Pos Indonesia, BPJS Health, KUA, DPMPSTSP, BPPD, BPJS Employment, BPR Delta Artha, Samsat. However, in practice there are still problems and complaints from service users. The purpose of this research is to find out and describe the quality of public services in the Public Service Mini Mall (MMPP) in Sukodono District, Sidoarjo Regency, East Java Province. This study also uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation, documentation. The results obtained by the researchers are that the Public Service Mini Mall (MMPP) of Sukodono District, Sidoarjo Regency, East Java Province is considered to be of sufficient quality but must continue to make improvements in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy. The conclusion is that the Sukodono District Public Service Mini Mall (MMPP) can be said to be of sufficient quality, it's just that in its implementation there are still several obstacles that cause delays in the services provided to the community.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Public Service Mini Mall (MMPP)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas kehadirannya yang telah menganugerahkan banyak nikmat, sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahannya dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan Rejeki, Kemudahan dan Kelancarannya untuk menyusun skripsi dan sidang skripsi.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, MP. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus Surabaya.
5. Ibu Dr. Dra. Endang Indartuti, MS. Selaku Dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Indah Murti, M. Si. Selaku dosen pembimbing kedua yang dengan sabar memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Zoelfa selaku Kasubag umum dan Kepegawaian Kecamatan Sukodono yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Kepada Keluarga tercinta Ayah, Bunda, Fadel terimakasih atas Doa, kasih sayang, dukungan, semangat untuk penulis. Terimakasih Ayah dan Bunda sudah menjadi Orang Tua baik untuk penulis.
8. Seluruh keluarga besar di Garut Jawa Barat terimakasih atas Doa, semangat, motivasi untuk penulis.
9. Kepada Teh Vina terimakasih sudah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis, terimakasih sudah menjadi kakak sepupu yang baik.
10. Sofyan Melky Farma, terimakasih atas doa, dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi.
11. Kepada Nabilla dan Putri yang selalu menghibur dan memberikan semangat untuk penulis
12. Kepada teman seperjuangan penulis Della Nur Diyanti dan Yafie Amaratus Sania yang telah membantu mendokumentasikan dalam penyusunan skripsi penulis serta memberi dukungan.

13. Kepada CPN (Theresia arcel, Nur Sahira, Rosita, Lisef) yang selalu memberikan semangat dan menemani disetiap semesternya.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dan masih dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran. Penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya, demikian Tugas Akhir Skripsi ini dibuat kurang lebihnya mohon maaf.

Surabaya, 06 Juni 2023

Siti Lia Anggraeni

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pelayanan Publik	14
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.3 Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian	24
3.4 Sumber Data Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Profil Instansi	29
4.1.2 Jenis Pelayanan	30

4.1.3	Struktur Petugas MMPP	32
4.1.4	Penyajian Data.....	33
4.2	Pembahasan.....	63
4.2.1	Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.....	63
BAB V	PENUTUP	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pelayanan di MMPP	3
Gambar 1.2 Ulasan Masyarakat	4
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Interaktif Miles & Huberman	25
Gambar 4.1 Mini Mall Pelayanan Publik Sukodono.....	26
Gambar 4.2 Struktur organisasi.....	29
Gambar 4.3 Pegawai sudah menggunakan pakaian rapih	32
Gambar 4.4 Kenyamanan tempat pelayanan MMPP	34
Gambar 4.5 Pegawai melayani masyarakat dengan alat bantu.....	39
Gambar 4.6 Pegawai menggunakan komputer dan mesin nomor antrian	44
Gambar 4.7 Pegawai sigap membantu masyarakat	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual	20
Tabel 4.1 Jumlah layanan.....	28