

**EVALUASI PROGRAM MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP)  
DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**INTAN RACHMAWATI**

**NBI: 1111900098**

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**EVALUASI PROGRAM MINI MAL PELAYANAN PUBLIK (MMPP)  
DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik**

**dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1**

**Program Studi Administrasi Negara**



**OLEH :**  
**INTAN RACHMAWATI**  
**NBI: 1111900098**

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : INTAN RACHMAWATI**

**NBI : 1111900098**

**JUDUL : EVALUASI PROGRAM MINIMAL PELAYANAN  
PUBLIK (MMPP) DI KECAMATAN SUKODONO  
KABUPATEN SIDOARJO**

Surabaya, 09 Juni 2023

Mengetahui:

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

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I



**Dr. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP: 20120870103**


**Anggraeny Puspaningtyas, S.A.P., M.A.P**

**NPP: 20110170734**


## 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: 09 Juni 2023

Dewan Penguji:

1. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP** (  )  
Ketua

2. **Kusnan, S.AP., M.KP** (  )  
Anggota I

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.SI** (  )  
Anggota II

Mengesahkan,

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



**Dr. Ayun Maduwinarti, M.P**

NPP: 20120870103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Intan Rachmawati  
NBI : 1111900098  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Evaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di  
Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

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 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 atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 23 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan



(Intan Rachmawati)

## RIWAYAT HIDUP

- Nama lengkap : Intan Rachmawati  
Tempat tanggal lahir : Sidoarjo, 09 Juli 2001  
Alamat tempat tinggal : Kletek RT 15 RW 07 Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo  
Nomor telepon : 085733076016  
E-mail : [Intanrachmawati09@gmail.com](mailto:Intanrachmawati09@gmail.com)  
Riwayat pendidikan :
  - MI Darunnajah Kletek
  - SMP Negeri 3 Taman
  - SMK YPM 3 TamanPengalaman organisasi :
  - Anggota aktif UKM Teater Kusuma
  - Divisi Teater UKM Teater Kusuma
  - Humas UKM Teater Kusuma
  - Bendahara acara Teater Kusuma
  - Volunteer LO Pertandingan Wushu Piala Presiden 2022Prestasi :
  - Juara 2 Lomba Monolog Festival Seni UKM Seiya di IAIN Ponorogo 2021
  - Juara Harapan Lomba Parade Monolog Sidoarjo oleh Dewan Kesenian Sidoarjo 2021



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Rachmawati  
NBI/ NPM : 1111900098  
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:

“Evaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”

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 : 12 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Intan Rachmawati)

## **MOTTO**

“Setiap orang memiliki proses yang berbeda-beda untuk mencapai garis akhir, tidak perlu membandingkan dirimu dengan yang lain, yakinlah suatu saat kamu akan mencapai garis akhirmu”



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibu saya yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, doa serta restunya selama ini dan kepada diri saya sendiri yang tetap bertahan sampai detik ini. Apapun yang terjadi harus tetap bertahan hidup.

## RINGKASAN

### Intan Rachmawati, 2023, **Evaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

---

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memerlukan adanya sebuah inovasi yang tujuannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) merupakan hasil kebijakan Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengenai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan pelaksanaan evaluasi pada program Mini Mal Pelayanan Publik untuk mengetahui keberhasilan program tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan yaitu teori evaluasi kebijakan menurut William n Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Mini Mal Pelayanan Publik belum cukup efektif namun dalam pelaksanaannya sudah efisien karena petugasnya yang ramah, dan memberi tahu alur pelayanan. Pada tipe kecukupan, program ini dirasa sudah cukup bagi masyarakat karena memudahkan dalam pelayanan. Namun pada tipe perataan, dirasa belum merata dalam mensosialisasikan program MMPP kepada masyarakat Sukodono sehingga masih ada masyarakat Sukodono yang belum mengetahui adanya Mini Mal Pelayanan Publik. Pada tipe ketepatan, jam operasional pelayanan ada yang tidak sesuai dengan jadwal bahkan ada yang sudah tidak beroperasi. Hal ini menunjukkan bahwa program MMPP belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang diberikan karena belum cukup efektif dan tidak meratanya sosialisasi. Penulis menyarankan perlu adanya koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Kecamatan Sukodono untuk mengatasi beberapa masalah yang terjadi pada Mini Mal Pelayanan Publik.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Evaluasi, Mini Mal Pelayanan Publik*

## SUMMARY

Intan Rachmawati, 2023, **Evaluation of the Mini Public Service Mall Program (MMPP) in Sukodono District, Sidoarjo Regency**

---

Public services provided by the government require an innovation that aims to provide a better quality of service than before. The Mini Mall of Public Services Program (MMPP) is the result of the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Policy Number 30 of 2014 regarding public service innovation in Sidoarjo Regency. The purpose of conducting an evaluation of the Public Service Mini Mall program is to determine the success of the program. The research method used is descriptive qualitative. The theory used is the theory of policy evaluation according to William n Dunn. The results showed that the Public Service Mini Mall program was not effective enough but in its implementation it was efficient because the officers were friendly, and told the flow of services. In the adequacy indicator, this program is considered sufficient for the community because it facilitates service. However, on the indicator of equity, it is felt that it has not been evenly distributed in socializing the MMPP program to the Sukodono community so that there are still Sukodono people who do not know about the existence of the Mini Public Service Mall. In the accuracy indicator, there are service operating hours that are not in accordance with the schedule and some are not even operational. This shows that the MMPP program has not been maximized in providing the services provided because it is not effective enough and the socialization is uneven. The author suggests that there needs to be coordination between the Sidoarjo Regency Government and Sukodono District to overcome some of the problems that occur in the Mini Public Service Mall.

**Keywords:** *Public Service, Evaluation, Public Service Mini Mall*

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Program Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir dalam menyelesaikan program strata (S1) sekaligus memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu saya, Linda Setyawati terima kasih atas segala kasih sayang, doa, usaha dan restunya yang telah diberikan kepada saya sampai saat ini, serta pengorbanan baik secara materil maupun non materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Prof Dr Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Ayun Maduwinarti, Dr., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, serta selaku dosen pembimbing I
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, Msi selaku dosen pembimbing II
6. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan, semoga ilmu yang diterima bermanfaat dan berkah.
7. Almarhum Ayah Hery Handarwanto yang senantiasa telah memberikan kasih sayangnya dan telah mengizinkan saya merasakan bagaimana memiliki seorang ayah walau tidak lama.

8. Sahabat-sahabat saya yang telah mendengarkan sambutan-sambatan tentang skripsi ini dan selalu memberikan dukungan dan semangat sampai pada akhirnya drama perskripsian ini berakhir.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka lakukan. Aamiin..

Surabaya, 23 Mei 2023

Intan Rachmawati

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>x</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kebijakan Publik.....	13
2.2.2 Evaluasi Kebijakan Publik .....	13
2.2.3 Tipe Evaluasi Kebijakan .....	14
2.3 Kerangka Konseptual .....	16

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Fokus Penelitian.....	19
3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Sumber Data.....	19
3.4.1 Data Primer .....	20
3.4.2 Data Sekunder .....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5.1 Wawancara.....	21
3.5.2 Observasi.....	22
3.5.3 Dokumentasi.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	25
4.1.1 Efektivitas.....	27
4.1.2 Efisiensi.....	31
4.1.3 Kecukupan.....	34
4.1.4 Perataan .....	35
4.1.5 Responsivitas.....	38
4.1.6 Ketepatan.....	41
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 Efektivitas.....	44
4.2.2 Efisiensi.....	46
4.2.3 Kecukupan.....	46
4.2.4 Perataan .....	47
4.2.5 Responsivitas.....	48
4.2.6 Ketepatan.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	52

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3. 1 Sumber Informan.....	20
Tabel 4. 1 Jenis Pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik.....	27
Tabel 4. 2 Jam Operasional Mini Mal Pelayanan Publik .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pelayanan di Mini Mal Pelayanan Publik Sukodono .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	55
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	56
Lampiran 3 Dokumentasi Lokasi Penelitian .....	59
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Observasi.....	61
Lampiran 5 Surat Pengantar dari Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.....	62
Lampiran 6 Surat Rekomendasi Penelitian dari Sidoarjo .....	63
Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	64
Lampiran 8 Artikel Ilmiah.....	65
Lampiran 9 Surat Keterangan Publikasi Artikel Ilmiah.....	80
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	81
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Skripsi.....	83
Lampiran 12 Lembar Revisi Dosen Penguji 1 .....	84
Lampiran 13 Lembar Revisi Dosen Penguji 2 .....	85
Lampiran 14 Lembar Revisi Dosen Penguji 3 .....	86
Lampiran 15 Hasil Uji Plagiasi Skripsi.....	87
Lampiran 16 Hasil Uji Plagiasi Artikel Ilmiah .....	88