

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL  
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN NGANJUK**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**SHAFIRA AYU PERMATASARI**

**NBI 1111600114**

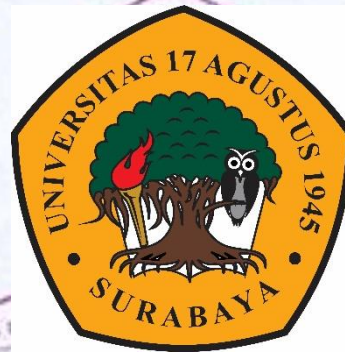
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2021**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN NGANJUK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)**



**Oleh:**

**SHAFIRA AYU PERMATASARI**

**NBI. 1111600114**

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

**2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Shafira Ayu Permatasari  
**NPM** : 1111600114  
**Judul** : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik  
Kabupaten Nganjuk.

Surabaya, 5 Februari 2021

**Dekan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disetujui oleh**  
**Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Rahmawati Novaria, MM**

  
**Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**

**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 : 30 Januari 2021

Dewan Penguji :

1. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

(.....)

2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

(.....)

3. Dr. Sukarno, HS., M.Si

(.....)

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan

Dr. Retnowati Novaria, MM

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shafira Ayu Permatasari

NBI : 1111600114

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten  
Nganjuk.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk” merupakan hasil karya saya dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun. Bahwa jika apabila saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah milik orang lain, maka telah dicantumkan sumber dan menyantumkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 5 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Shafira Ayu Permatasari



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

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shafira Ayu Permatasari  
NBI : 1111600114  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

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 :

“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN NGANJUK”

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 : 05 Februari 2021

Yang Menyatakan,



(Shafira Ayu Permatasari)

## **MOTTO**

*“ Do something today that your future self will thank you for”*

(Sean Patrick Flanery)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung)

(QS. Al Imran: 73)

*“the miracles can do things thaught can't do”*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan serta dukungan, baik secara moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho,MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah bersedia memberikan izin penelitian kepada peneliti.
3. Bapak Dr. H. Zakaria, MS., MM selaku Kepala Prodi Administrasi Publik.
4. Ibu Dida Rahmadanik S.AP., M.AP dan Bapak Dr Bambang Kusbanrijo, MS selaku dosen pembimbing pertama dan dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, untuk membimbing saya dan selalu memberikan arahan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staf Tata Usaha yang telah memberi ilmu dan membantu mengurus administrasi kepada penulis sejak awal kuliah.
6. Keluarga yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama untuk kedua orang tua saya.
7. Seluruh pihak yang membantu dalam penelitian ini Bu Astik Widyastuti Kabid Protokol dan Humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk, Kepala Mal Pelayanan Publik Bapak Sudrajat, Kasie Bagian Pelayanan yang bersedia saya wawancarai Bapak Deddy Tri Laksana, Bapak Sugiyono pegawai Mal Pelayanan Publik, serta masyarakat yang telah bersedia saya wawancarai.

8. Adik saya Deshinta Vella Tania Ardi dan kakak saya Deniar Bagus Permadi, yang bersedia menyempatkan waktunya menemani penulis dalam melakukan penelitian.
9. Teman-teman administrasi publik yang sudah lulus tahun 2020 yaitu, Eka Wahyu Kartika, Laras Hendra Kusuma, Widad Alfizah.
10. Teman-teman seperjuangan yang saling memberikan semangat, Anne Rizky Purnamasari, Khusnul Gusviani, Chazelle Cahya, Dini Tunas, Diki Candra, dan lainnya.
11. Teman-teman grup “Anak-anak bunda” Laila, Mbak Ayuk, dan Wayan yang selalu ada dan selalu memberi semangat kepada saya.
12. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 5 Februari 2021

Shafira Ayu Permatasari

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki fungsi utama sebagai penyedia pelayanan publik yang prima sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah agar dapat mendeskripsikan serta menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pedoman wawancara. Hasil analisis dapat diketahui bahwa dari segi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban dapat berjalan dengan baik diikuti oleh pemikiran yang positif dari pihak pelayanan publik dan pengunjung sebagai konsumen di Mal Pelayanan Publik Nganjuk ini. Namun, terdapat perbaikan yang harus dilakukan pihak pelayanan publik, terutama dari sisi fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Pelaksanaan Pelayanan, Mal Pelayanan Publik.

## ***ABSTRACT***

Public services are services that are properly provided by the government to the community. Public services have the main function as prime public service providers in accordance with the prevailing laws and regulations. The purpose of this research is to describe and analyze how the implementation of public services in the Nganjuk District Public Service Mall. This study used a qualitative descriptive research method using interview guidelines. Analysis results may be known that in terms of transparency, accountability, conditional, participative, equal rights and equal rights and liabilities can be well followed by positive thinking on the part of public services and visitors as consumers in these designed public services malls. However, there are improvements to public services, especially from the side of support facilities.

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah. ....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	11
2.2.3 Asas Pelayanan Publik .....	12
2.2.4 Mal Pelayanan Publik .....	12
2.3 Kerangka Berpikir .....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Jenis Penelitian .....	14
3.2 Fokus Penelitian .....	14
3.3 Lokasi Penelitian .....	15

3.4	Informan Penelitian .....	15
3.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.5.1	Sumber Data.....	16
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6	Teknik Analisis Data .....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>20</b>
4.1	Diskripsi Obyek.....	20
4.1.1	Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk .....	20
4.1.2	Tujuan Mal Pelayanan Publik .....	20
4.1.3	Prinsip Mal Pelayanan Publik .....	20
4.1.4	Ruang Lingkup Mal Pelayanan Publik .....	21
4.2	Hasil Penelitian.....	21
4.2.1	Transparansi .....	21
4.2.2	Akuntabilitas .....	23
4.2.3	Kondisional .....	24
4.2.4	Partisipatif .....	25
4.2.5	Kesamaan Hak .....	27
4.2.6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	28
4.3	Pembahasan .....	29
4.3.1	Transparansi .....	31
4.3.2	Akuntabilitas .....	33
4.3.3	Kondisional .....	34
4.3.4	Partisipatif .....	35
4.3.5	Kesamaan Hak .....	36
4.3.6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	37
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>39</b>
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>41</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
--------------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	13
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	43
Lampiran 2. Hasil Wawancara .....	46
Lampiran 3. Surat Penelitian .....	55
Lampiran 4. Lembar Perintah Revisi .....	56
Lampiran 5. Hasil Turnitin .....	59
Lampiran 6. Dokumentasi .....	63