

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
“MERDEKA“ KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu(-1) Administrasi Publik**



**Disusun Oleh:
NINGSI DIANA MESA
2019210077**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA
MAL PELAYANAN PUBLIK“MERDEKA“ KOTA MALANG

Ningsi diana mesa¹, dody setyawan², Abd.Rohman³

Program studi administrasi publik fakultas ilmu sosial dan politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, 2023

Email: ningsimesa46@gmail.com

Abstrak

Dalam penelitian ini dapat mengetahui efektivitas penerapan prinsip – prinsip pelayanan publik pada mal pelayanan publik“merdeka“ kota malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif,informan dalam penelitian ini peneliti menggunakan *purposive sampling*,teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah Wawancara,Observasi, Dan Dokumentasi serta peneliti menganalisis data menggunakan pengumpulan data,kondensasi data,penyajian data dan penarikan kesimpulan hasil dari efektivitas penerapan prinsip – prinsip pelayanan publik pada mal pelayanan publik“merdeka“ kota malang di disnaker PMTSP dalam pelayanan perizinan.dalam penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ialah : Kesederhanaan, Kejelasan,Kepastian Waktu,Kepastian Hukum, Tanggung Jawab,Sarana Dan Prasarana,Kemudahan Akses,Kedisiplinan,Dan Kenyamanan Sudah Diterapkan Di Mal Pelayanan. faktor pendukung ialah Kesiapan sumber daya manusia yang memadai dan kerja tim serta faktor penghambat adanya miss komunikasi dari pegawai layanan sehingga dapat menghambat pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik,Dan Proses Pelayanan Perizinan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyebab buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat ditinjau dari beberapa faktor seperti: Terbatasnya fasilitas pelayanan publik. Ketidaklengkapan fasilitas pelayanan publik sering terjadi pada daerah pedesaan maupun pelosok. Faktor geografis lah yang menjadi kendala utama pada permasalahan ini. Medan yang sulit diakses seperti di daerah pegunungan membuat aktivitas pelayanan terhambat. Selain kendala pada kondisi alam, faktor sinyal juga sangat mempengaruhi proses pelayanan. Sinyal di daerah pedesaan maupun pelosok memang sangat sulit ditemukan, sehingga proses pelayanan tidak bisa berjalan dengan maksimal. Di era sekarang hampir semua aspek kehidupan beralih menjadi digital, oleh karena sinyal memiliki peran penting dalam mengakses internet. Ketidakprofesionalan petugas pelayanan publik masih sering terjadi lantaran tidak adanya rasa kedisiplinan serta kesadaran terhadap tugas dan kewajiban, menyebabkan proses pelayanan dilakukan sekedarnya. Sehingga banyak masyarakat yang kecewa terhadap proses pelayanan, karena dinilai kurang efisien membuat proses pelayanan menjadi lambat (*Kompasiana.com.2022*).

Digitalisasi administrasi publik merupakan jawaban bagi kita untuk lebih mengembangkan administrasi publik secara cepat dan efektif karena digitalisasi administrasi publik akan benar-benar ingin memberikan keuntungan yang belum pernah ada sebelumnya sehingga akan memberikan jawaban untuk menjauhi tindakan pemaksaan, pungutan dan unsur-unsur itu. Membuat organisasi Indonesia terlihat cacat

dan memberontak. Selain itu, hal ini selalu menjadi keluhan masyarakat terkait pelayanan publik Indonesia. Dunia komputerisasi mengharapakan kita untuk lebih fleksibel dalam melibatkan inovasi demikian juga dengan administrasi publik, administrasi publik penting dalam pemerintahan karena upaya yang dilakukan oleh otoritas publik untuk lebih mengembangkan administrasi publik belum memiliki pilihan untuk menawarkan dukungan terbaik, disana masih banyak kekurangan yang terlacak dalam bantuan terbuka seperti pelayanan prima, cepat, dan tanggap (*Kumparan.com. 2022*).

Untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat umum maka pemerintah memiliki inovasi Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Layanan Publik, Mal Pelayanan Publik mulai digaungkan oleh Pemerintah sejak tahun 2017. didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan untuk menyelenggarakan pelayanan publik berupa barang, jasa, dan/atau jasa pemerintah yang merupakan kegiatan pelayanan terpadu pusat dan daerah serta kepanjangan tangan pemerintah kepada usaha/jasa daerah atau Perusahaan swasta dipadukan dengan pelayanan yang cepat, terjangkau, aman dan nyaman (*Ombudsman, 2020*).

Untuk mendukung Inovasi Layanan khusus untuk mengimplementasi Peraturan No. 23 Tahun 2017 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia maka pemerintah Kota Malang meluncurkan Inovasi Yang bernama Mal Pelayanan Publik, sebagai lembaga pemerintah pengelola

pelayanan publik di sarankan untuk memberikan Bantuan cepat, jelas, dan bebas repot. Dalam hal ini, Mal Layanan Publik memfasilitasi akuisisi layanan dan mempercepat kemajuan di sektor publik. Karena semua proses pendampingan yang terkesan panjang dan berbelit-belit mulai sepi. (*Malangkota.go.id, 2022*).

Ide dasar mal pelayanan publik adalah menggabungkan semua jenis layanan ke dalam satu bangunan. Pada Pusat Belanja Bantuan Umum terdapat pelaksanaan pelayanan administrasi publik, baik berupa produk, administrasi regulasi yang diberikan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Provinsi, dan berbagai administrasi tersebut berada dalam satu kawasan atau gedung tertentu. Sepanjang garis ini peneliti tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut **Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang**. Untuk mempelajari lebih dalam peneliti mengenai layanan mal pelayanan publik merdeka, serta melihat upaya-upaya yang dilakukan pemerintah Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang diteliti:

1. Bagaimana Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang ?
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Dapat Mengetahui Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang ?
2. Mengetahui Faktor Pendukung Dan Penghambat Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang ?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Dapat memberikan data yang berhubungan dengan Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang

2. Manfaat Akademis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Mal Pelayanan Publik “Merdeka” Kota Malang serta dijadikan rujukan bagi mereka yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ahmad, Badu. 2018. Pelayanan Publik Teori Dan Praktik. Bandung : Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Bogdan,R. C& Biklen, S. K. 2007.Penelitian Kualitatif untuk Pendidikan: Pengantar Teori dan Metode
- Bungin, B. 2008. Analisa Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Prenada Media Group
- Rahmadanik,D& Permatasari,A.S. 2021."Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk". *Journal of Public Administration and Local Governance* Vol 5 N0 2: 103-114
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kompasiana.2020.<https://www.kompasiana.com/hafizhahzakia/62b151e438350076370da022/mengapa-pelayanan-publik-di-indonesia-masih-jauh-dari-kata-sempurna>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022
- Kompasiana.2022. https://www.kompasiana.com/hafizhahzakia/62b151e438350076370da022/mengapa-pelayanan-publik-di-indonesia-masih-jauh-dari-kata-sempurna?page=1&page_images=1. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022
- Kumparan.com.2022.<https://kumparan.com/wildanmutaqinart21/carut-marut-persoalan-pelayanan-publik-di-indonesia-apa-penyebabnya-1yJUxJh0xls/full>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022
- Kurniawan, 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Malangkota.go.id. 2022. <https://malangkota.go.id/2022/01/03/warga-kota-malang-sambut-baik-hadirnya-mal-pelayanan-publik-merdeka/>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022.
- Miles, M.B, Huberman, A. M &Saldana, J. 2014.Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong. 2014. Metode Penelitian Kualitatif , Bandung, Edisi Revisi.PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z & Wijaya, L. 2018. Manajemen pelayanan publik. Bandung: CV.Pustaka setia.
- Mulyadi.2018.Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik.Bandung:Alfabeta.
- Sembiring, F. M. dan Sembiring, M. 2021."Efektivitas Mal Pelayanan Publik (Mpp) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat". *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan* Vol 10, No. 1:1-10.
- Ombudsman. 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mal-pelayanan-publik-dan-maladministrasi>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022

- Rahmatilah, N.A., Miradhia, D&Runiawati, N. R. 2021. “Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor”. Jurnal Administrasi Negara, Vol 13 : 96-101.
- Ratminto. 2005. Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan *citizen's charter* dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Robbins, S. 1994. *Organization Behavior*. Australia: Prentice Hall.
- Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena jamin. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2018 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tentunya Memberikan Arahan Kepada Seluruh Penyelenggara Pelayanan Baik Penyelenggara Negara, BUMN, BUMD, BHMN.
