

**KINERJA APARATUR MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MALANG UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:

YULIANA YUNI

NIM: 2019210204

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

Yuliana Yuni, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, 2023

KINERJA APARATUR MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MALANG UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN

Dosen pembimbing utama : Dr. Willy Tri Hardianto, MM., M.AP
Dosen pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati, S.AP., Msi

Abstrak: Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan dapat digunakan sebagai titik perbandingan dengan hasil dari pemerintahan yang sudah berfungsi dengan baik itu sendiri atau masih perlu perbaikan. Masyarakat adalah pelanggan layanan publik dan juga memiliki kebutuhan dan harapan untuk penyampaian layanan publik secara profesional. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban negara dan pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Indonesia menganut kebijakan desentralisasi pemerintahan dan otonomi daerah dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Tentang pemerintah Daerah menyebutkan dimana kota memiliki tanggung jawab, kewenangan dan standar pelayanan minimal sesuai prosedur pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Kota atau kabupaten di Indonesia harus sedekat mungkin dengan standar dan prosedur minimum. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang. Fokus penelitian ini yaitu kinerja aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. hasil dari penelitian ini kinerja aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang secara keseluruhan sudah terlaksana, dilihat dan dinilai berdasarkan indikator kinerja , aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang sudah mampu mencapai sasaran kerja sesuai dengan ketentuan SOP. sedangkan faktor pendukung dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang sudah sangat memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan . Sedangkan faktor penghambatnya adalah SMD (Sumber daya Manusia) Pegawai di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang untuk saat ini sangat kurang dan juga wilayah Kabupaten Malang ini sangat luas yang memiliki 33 Kecamatan.

Kata Kunci: Kinerja, Mal Pelayanan Publik , pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan dokumen kependudukan sangat dibutuhkan saat ini, termasuk layanan manajemen Masyarakat. karena dokumen kependudukan ini membantu dalam kegiatan sehari - hari yang berkaitan dengan pendidikan, pekerjaan, kesehatan, pariwisata dan bekerja dengan orang asing. Negara bertanggung jawab atas pelayanan kependudukan, baik itu mendirikan kantor pendaftaran Kota, kabupaten, atau Daerah untuk setiap warga negara yang terdaftar dalam administrasi yang terkait dengan manajemen kependudukan. Contoh pelayanan publik (PP) KK, e-KTP, KIA, akte kelahiran dan kematian, dll. Ketersediaan dokumen tersebut sangat penting dan warga negara harus memiliki dokumen yang lengkap. Pemerintah mempercepat bentuk birokrasi untuk mendorong digitalisasi sistem TI pemerintah. Dalam ini bahwa pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas *publik service*. Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang *publik service* sebagai wujud tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang efektif dan fungsional. Capaian dan inovasi yang dilaksanakan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), pada hakikatnya merupakan integrasi pelayanan publik daerah dengan berbagai pelayanan publik baik pusat maupun daerah. Manajemen, BUMN dan swasta.

Kabupaten Malang adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Malang merupakan kabupaten terpadat kedua di Jawa Timur setelah Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di Jawa Timur *visi dan misi kabupaten Malang “terwujudnya kabupaten Malang yang istiqomah dan Memiliki mental bekerja keras guna mencapai kemajuan pembangunan yang bermanfaat nyata untuk rakyat berbasis pedesaan”*

Masyarakat adalah pelanggan layanan publik dan juga memiliki kebutuhan dan harapan untuk penyampaian layanan publik secara profesional. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban negara dan pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Indonesia menganut kebijakan desentralisasi pemerintahan dan otonomi daerah dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Tentang pemerintah Daerah menyebutkan dimana kota memiliki tanggung jawab, kewenangan dan standar pelayanan minimal sesuai prosedur pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Kota atau kabupaten di Indonesia harus sedekat mungkin dengan standar dan prosedur minimum. Pelayanan publik adalah ukuran efisiensi administrasi yang paling terlihat. Pemerintah kota dapat menilai secara langsung kualitas pelayanan publik berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, dan keberhasilan membangun pelayanan publik (PP) yang profesional, efisien dan efektif. . Dan cara yang bertanggung jawab untuk meningkatkan citra positif pemerintah di mata warga Kabupaten Malang. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mensyaratkan kepuasan masyarakat dan penetapan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur penilaian tingkat tersebut. Kualitas pelayanan. Selain itu, informasi dari Indeks Kepuasan Masyarakat akan digunakan sebagai bahan evaluasi objek layanan yang belum dikembangkan dan sebagai alat bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya

Saat ini masih banyak ditemukan kelemahan *public service* yang diberikan oleh PNS yang belum memenuhi standar kualitas masyarakat. Hal ini ditandai dengan sederet pengaduan masyarakat di media yang dapat menimbulkan citra buruk bagi pejabat pemerintah. Karena

tanggung jawab utama manajemen adalah melayani masyarakat, maka manajemen harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan dapat digunakan sebagai titik perbandingan dengan hasil dari pemerintahan yang sudah berfungsi dengan baik itu sendiri atau masih perlu perbaikan. Namun pada kenyataannya pelayanan publik Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diinginkan, karena masih banyak aduan dan keluhan dari masyarakat kepada pemerintah, serta kinerja peralatan yang belum optimal. memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan. Peneliti menemukan masalah di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang yaitu pelayanan publik yang mendapatkan nilai rendah dari survei ombudsman dikarenakan kinerja aparat yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Sumber https://youtu.be/5r_M1ahdNIU, diakses pada tanggal 12 oktober 2022) DPRD soroti pelayanan publik di PEMKAB Malang dengan nilai rendah) dan peneliti juga telah melakukan survei langsung di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang tentang masalah di atas.

Untuk mengetahui kinerja perangkat Mal Pelayanan Publik dan seperti apa harapan masyarakat, sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Malang terhadap pelayanan publik khususnya di mal pelayanan publik. Menurut penulis, judul karya ini adalah: **“Kinerja Aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang Untuk Meningkatkan Pelayanan”**

1.2 Rumusan Masalah

Merumuskan masalah adalah salah satu bagian terpenting dalam menulis makalah penelitian. Karena peneliti dituntut untuk dapat mendeskripsikan masalah dalam bentuk pertanyaan dan menjadikannya fokus penelitian, maka rumusan masalah “kinerja aparatur” adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja fasilitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun Tujuan penelitian adalah menyajikan hasil data yang diperoleh setelah penelitian selesai dengan cara yang memungkinkan peneliti mendapatkan kepastian jawaban atas masalah penelitian yang diajukan. Tujuan penelitian adalah yaitu:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kinerja perangkat keras Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Kelebihan dari penelitian deskriptif adalah untuk menunjukkan bahwa masalah tersebut layak untuk diteliti dan untuk menunjukkan pentingnya masalah yang sedang dipelajari. Secara umum, manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat praktis: Sebagai tambahan informasi bagi pembaca yang kinerja dari perangkat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang.

2. Manfaat akademik: Sebagai pedoman dan referensi untuk peneliti selanjutnya yang berminat atau tertarik untuk membahas kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang

DAFTAR PUSTAKA

- Ariningrum, Hardini. 2021. “Pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada Universitas Malahayati Bandar Lampung” *Jurnal ETAP*, Vol.2 No.1 2021 hh.16-29.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kedua Belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Erri, Dirgahayu, Puji Lestari, Ajeng dan Herlan Asymar, Hatan, 2021. “pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada PT merzer global sejahtera jakarta” *Jurnal Inovasi Penelitian* vol.1, No 9 februari 2021: 1898-1900.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Idrus, 2017. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- I.D.K.R. Ardiana, I.A Brahmayanti, Subaedi, Kompetensi SDM UKM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM di Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kiwirausahaan*, Vol. 12 No.1 Maret 2016, hlm.45.
- Loi, Buvlolo. 2021. “Peranan Aparatur sipil Negara dalam meningkatkan Pelayanan publik (studi kasus Kantor Camat Teluk dalam Kabupaten Nias Selatan)”. *Governance opinion* vol.6, No. 2 Tahun 2021 9 (Oktober): 176-186.
- Mukarom, H. Zaenal. Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbitan Pustaka Setia Bandung.
- Moleong J. Lexy, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ristian, 2020. “Manajemen Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Jawa Barat”. *coopetition* vol. 11, no 2, 2 Juli 2020, hlm. 165
- Rohman, Abd & Hardiyanto, Willy Tri. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Rohman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Vaelovexsia. 2022. “Kualitas Pelayanan terpadu pada penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas”. *Instut Pemerintahan Dalaam Negeri Kementerian dalam Negeri* hh.2-7.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2017 tentang peraturan pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Undang-undang Peraturan Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 71 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 1 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap (PTSA)
- Undang-undang Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang penyelenggraan pelayanan terpadu satu pintu daerah
- permenPANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 1.
- Undang-undang Peraturan Bupati Malang Nomor 59 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Gover. 2019. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintahan, (online), <https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan>) diakses 22 November 2022