

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Skripsi, Juli 2023

Salsabilla Putri Rahmandhany

EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA
TANGERANG SELATAN

XVI + 131 Halaman + 5 Tabel + 5 Lampiran

ABSTRAK

Dalam pelayanan publik negara memiliki kewajiban untuk terus melakukan sebuah peningkatan dalam pelayanan yang diberikan agar dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas, dengan melakukan pelayanan publik yang berkualitas dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan berdasarkan teori Ridwan dan Sudrajat (2009:103) yaitu 1) Prosedur Pelayanan yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sudah berjalan efektif karena dinilai masyarakat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. 2) Waktu Penyelesaian dapat disimpulkan sudah berjalan efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu. 3) Biaya Pelayanan bahwa di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak ada biaya pelayanan diluar ketentuan, biaya yang diberikan kepada masyarakat sudah ditentukan oleh pemerintah daerah/pusat. Biaya tersebut juga dinilai masyarakat terbilang terjangkau. 4) Sarana dan Prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki kondisi yang nyaman dan lengkap. Dan dalam hal teknologi dan informasi didukung dengan fasilitas komputerisasi yang memberikan dampak terhadap upaya mengefektifkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. 5) Kompetensi Pegawai pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki sikap yang ramah dan informatif. 6) Produk Pelayanan dinilai masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan dan masyarakat merasa puas terhadap produk pelayanan yang diterima.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, *Good Governance*

Referensi : 14 Buku, 12 Jurnal, 6 Dokumen Kebijakan, 5 Website

Pembimbing : Prof. Dr. Evi Satispi, M.Si

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE STUDY PROGRAM
PUBLIC ADMINISTRATION

Thesis, July 2023

Salsabilla Putri Rahmandhany

EFFECTIVITY OF SERVICES IN SOUTH Kota TANGERANG PUBLIC
SERVICES MAL

XVI + 131 Pages + 5 Tables + 5 Appendices

ABSTRACT

In public services, the state has an obligation to continue to make improvements in the services provided so that quality public services can be realized. By providing quality public services, good governance can be created. The implementation of the Public Service Mall as the third generation which can cover the tasks of the One Stop Integrated Service without eliminating the existing services, because the role of the One Stop Integrated Service here is as the driving force to be able to expand services. The establishment of the South Tangerang City Public Service Mall is a follow-up to the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 23 of 2017 Article 1. This study aims to find out how effective service is at the South Tangerang City Public Service Mall. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the effectiveness of services at the South Tangerang City Public Service Mall is based on the theory of Ridwan and Sudrajat (2009: 103), namely 1) The service procedures carried out by the South Tangerang City Public Service Mall have been effective because it is considered that the community is not complicated and easy understood. 2) Completion Time It can be concluded that it has been running effectively because there are efforts from service providers who seek to complete services in a timely manner. 3) Service Fees that at the South Tangerang City Public Service Mall there are no service fees outside the provisions, the costs given to the community have been determined by the regional/central government. These costs are also considered by the community to be fairly affordable. 4) The facilities and infrastructure at the South Tangerang City Public Service Mall have comfortable and complete conditions. And in terms of technology and information supported by computerized facilities that have an impact on efforts to streamline services at the South Tangerang City Public Service Mall. 5) Competency of Employees at the South Tangerang City Public Service Mall to have a friendly and informative attitude. 6) Service products are considered by the community to be in accordance with the provisions and the community is satisfied with the service products received.

Keywords: Efficiency, Public Service, Good Governance

Reference: 14 Books, 12 Journals, 6 Policy Document, 5 Websites

Instructor: Prof. Dr. Evi Satispi, M.Si.