

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI MAL
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :
SABIB NURULLAH
NIM. 530029857**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2025**

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI OPTIMALISASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SUMENEP

**(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan
Kabupaten Sumenep)”**

Sabib Nurullah
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Pelayanan publik yang baik dan yang sesuai dengan harapan masyarakat tentunya dapat diwujudkan dengan kualitas pelayanan yang prima. Dimana memposisikan warga negara sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Tujuan penelitian untuk Menganalisis Peranan Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sumenep. Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dengan petugas Mal harus berpenampilan yang rapi dan sopan, termasuk juga sikap pemberi pelayanan, Pemberian pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep, para petugasnya sangat handal dalam melakukan berbagai hal, di Mal ini dibutuhkan adanya ketepatan dan kecepatan dalam bekerja. Ketanggapan pemberi pelayanan administrasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep ini sangat tinggi dan baik, dalam memberi pelayanan dengan secara cepat merespon keinginan publik. Jaminan dari petugas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep atas kerjanya yang ditunjukkan kepada pemohon, dengan kedisiplinan kerja yang tinggi serta surat perijinan yang diterima untuk di cek kembali. Petugas yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep sangat bersimpati kepada publik, hal ini terlihat dengan memberikan kemudahan dan pertolongan kepada pemohon.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Optimalisasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

IMPROVING SERVICE QUALITY THROUGH THE OPTIMIZATION OF THE PUBLIC SERVICE MALL IN SUMENEP REGENCY

**(Case Study Of Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan
Kabupaten Sumenep)”**

Sabib Nurullah
*Postgraduate program
Universitas Terbuka*

Good public service and one corresponds to society expectation of course it can be rendered by service quality is citizen as owner of governance (owners of government) and public behalf no longer viewed as by person behalf but as a result dialogue and public involvement in look for point with and behalf with. To the effect research for analysis To Play a Part Mal Public Service for increase Service quality at Sumenep's Regency. In answers about problem that, research utilizes kualitatif's research. Result observationaling to point out. Public Ministering Mal Regency Sumenep with Mal officer shall get orderly and polite performance, including also ministering giver attitude, Ministering application on Public Ministering Mal Sumenep Regency, officers its so ability in does things, at this Mal Is needed marks sense accuracy and speed in working.. To administratives services giving comment at Public Ministering Mal Regency Sumenep this very tall and good, in give service with rapid fire respond public wish. Surety of Public Ministering Mal officer Regency Sumenep on its job that is pointed out to petitioner, with tall job discipline and accepted licensing letter for at back cheque. Officer that is at Regency Public Service Mal Sumenep really gets sympathy to public, it visually with give amenity and favor to petitioner.

Keyword : *Service quality, Optimization, and Public service*

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Optimalisasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep)” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Surabaya, 19 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Sabib Nurullah
NIM. 530029857

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TPAM : Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Optimalisasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep “(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep)”

Penyusun TAPM: **Sabib Nurullah**

NIM : 530029857

Program Studi : Magister Adminitrasi Publik

Hari/tanggal : Selasa, 19 Agustus 2025

Menyetujui,

Pembimbing II,

Pembimbing I,


Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si
NIP. 197610142006041002


Dr. Agus Prastyawan, M.Si
NIP. 197108262006041001

Mengetahui,

**Kepala Program Studi
Magister Ilmu Adminitrasi Publik**

**Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Terbuka**


Dr. Siti Aisyah, M.Si
NIP. 196806121999032001


Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si
NIP. 196305091989031002.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : **Sabib Nurullah**
NIM : **530029857**
Judul TPAM : **Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Optimalisasi
Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep (Studi
Kasus Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu
Satu Pintu, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil,
Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep)”**

TAPM ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana.

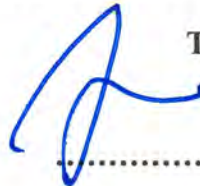
Hari/Tanggal : **Selasa, 12 Agustus 2025**

Waktu : **09.00 s.d 11.00 WIB**

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi
Dr. Suparti. M.Pd
NIP. 196106151986032001

Tandatangan

.....

Penguji Ahli
Dr. Siti Aisyah, M.Si
NIP. 19680612 199903 2 001


.....

Pembimbing I
Dr. Agus Prastyawan, M.Si
NIP. 197108262006041001


.....

Pembimbing II
Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si
NIP. 197610142006041002


.....

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari mahasiswa :

Nama : **Sabib Nurullah**
NIM : **530029857**
Judul TPAM : **Optimalisasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kabupaten Sumenep (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep)"**

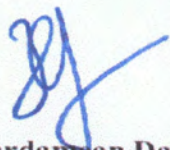
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 100% sehingga dinyatakan sudah layak untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Surabaya, 11 Februari 2025

Pembimbing II,

Pembimbing I,



Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si
NIP. 197610142006041002



Dr. Agus Prastawan, M.Si
NIP. 197108262006041001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sebab hanya dengan kehendaknya maka penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Optimalisasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep)”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Adminitrasi Publik pada Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selama peroses penyusunan sampai dengan terselesaikan Tugas Akhir Program Magister ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Siti Aisyah, M.Si Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Terbuka yang telah memberikan informasi akademik kepada penulis, sekaligus sebagai Penguji Ahli dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister, yang telah memberikan saran perbaikan sehingga dapat terselesainya Tugas Akhir Program Magister ini.
2. Ibu Dr. Suparti, M.Pd Direktur Universitas Terbuka Surabaya yang telah memberikan motivasi, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini.
3. Bapak Dr. Agus Prastyawan, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan ilmu dan arahan dari awal penulisan, sehingga dapat terselesainya penulisan Tugas Akhir Program Magister ini,

4. Bapak Dr. Pardamean Daulay, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, sehingga dapat terselesainya penulisan Tugas Akhir Program Magister ini.
5. Koordinator Mal Pelayanan Publik dan Kepala Dinas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep beserta staf dan petugas Mal Pelayanan Publik yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister ini,
6. Bapak dan Ibu, yang telah turut memberikan do'a tulus dan dorongan moril dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Semua Dosen dan Tutor Program Pascasarjana Universitas Terbuka Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan program tutorial serta dorongan dan motivasi dalam Penyelesaian Tugas Akhir Program Magister ini.
8. Civitas Akademika Universitas Terbuka yang juga turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir Program Magister ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan selanjutnya, sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sumenep, 19 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. PT. Remaja Rosdakarya, 2007
- Burhan B, (2011), *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Denhardt and Denhardt., (2003). *The Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe: London, England.
- Dwiyanto, (2015), *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (7th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Harbani Pasolong (2017), *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Lexy J. Moleong, (2007), *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rakhmad, Jalaluddin, 2005, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2016) *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, (2016), “*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif,dan R & D)*”. Bandung. CV Alfabeta,
- Sugiyono, (2017), “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*”, R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2018), “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*”, R&D. Bandung: Alfabeta.
- Winarno Surakhmad, (1990), *Pengantar penelitian Ilmiah*, Bandung,Tarsito,

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 135 Tahun 2017 Tentang Penetapan Percontohan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Sumenep Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep.
- Keputusan Bupati Sumenep Nomor :188/530/KEP/435.012/2019 tentang Petugas Pelaksana Mal Pelayanan Publik.
- Alamsyah, A. 2016. Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Publik Administration, New Publik Management dan New Publik Service). Jurnal Politik Profetik. Volume 4 Nomor 2. hlm. 196.
- Adawiyah, Putri Robiatul. 2018. Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Jurnal Politico. Vol 2. 267275
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Kabir. 2016. Pelayanan dalam Kerangka Otonomi Daerah. Prosiding Seminar Nasional Unisbang, Semarang 28 Juli 2016.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.

(<https://www.medcom.id/nasional/daerah/GNIYqDGb-mal-pelayanan-publik-sumenep-diluncurkan>)

<http://opzloper.blogspot.com/2017/09/penerapan-new-public-service-nps-di.html>

<http://renimutiaablog.blogspot.com/2016/09/the-new-public-service.html>

<http://lp3m.umm.ac.id/pelayanan-publik-dalam-paradigma-baru-the-new-public-service>