

**IMPLEMENTASI PERMENPAN DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2017 TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PONOROGO**

(Studi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)



Oleh :

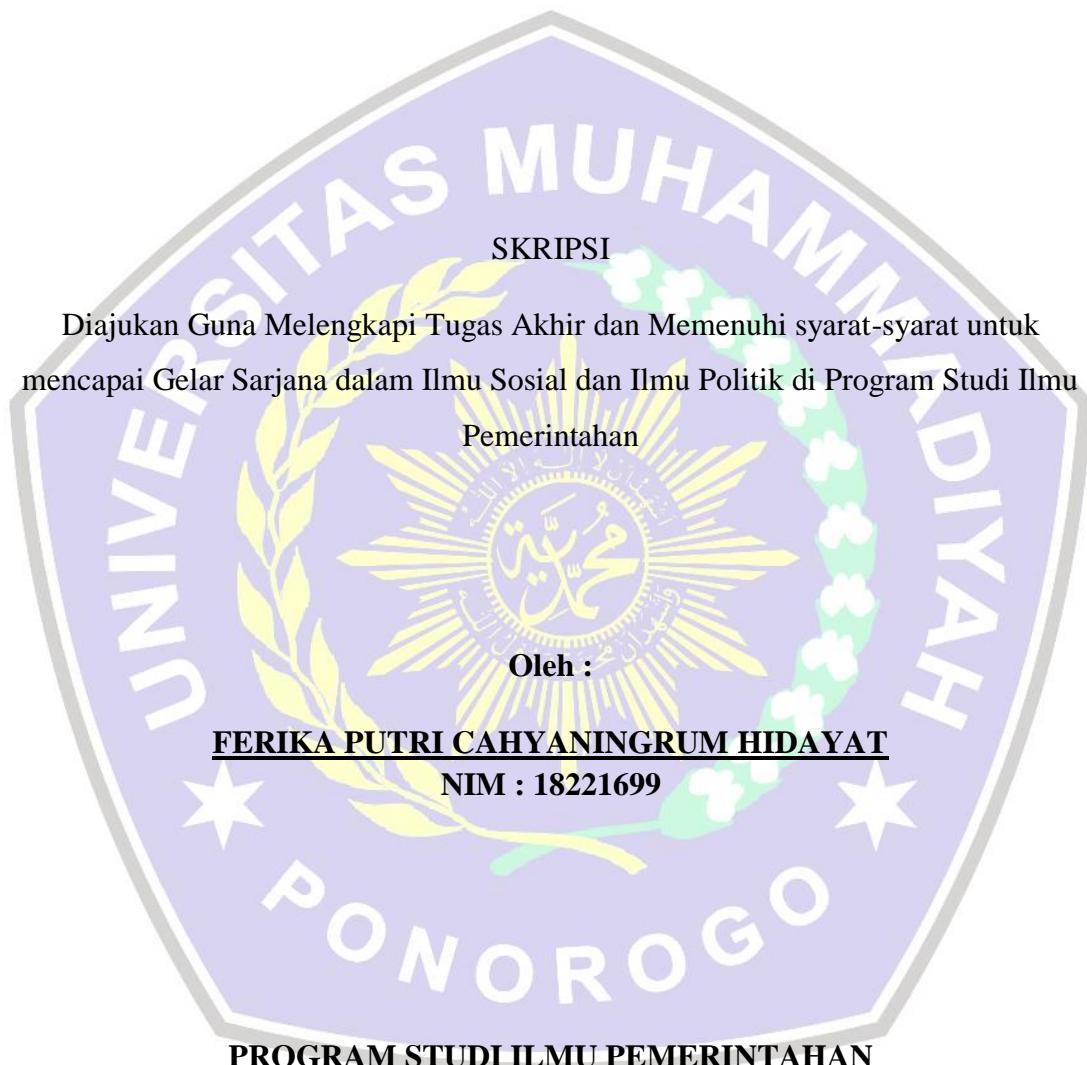
FERIKA PUTRI CAHYANINGRUM HIDAYAT
NIM : 18221699

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

**IMPLEMENTASI PERMENPAN DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2017 TENTANG
PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PONOROGO**

(Studi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)



2022

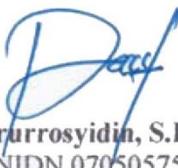
LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : FERIKA PUTRI CAHYANINGRUM HIDAYAT
NIM : 18221699
Judul : IMPLEMENTASI PERMENPAN DAN REFORMASI
BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23
TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN
MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN
PONOROGO (Studi Penelitian: Dinas Penanaman
Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Disahkan Pada : 23 Juni 2022

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Khoirurrosoyidin, S.IP.,M.Si
NIDN 0705057501

Pembimbing II



Dr. Bambang Widiyahseno,M.Si
NIDN 0722116201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : IMPLEMENTASI PERMENPAN DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO
(Studi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Disusun oleh : FERIKA PUTRI CAHYANINGRUM HIDAYAT
NIM : 18221699

Telah dipertahankan di depan penguji pada

Hari : Selasa
Ruang : A203
Pukul : 12.10 WIB

Dewan Penguji,

Penguji I



Dr.Bambang Widiyahseno, M.Si
NIDN 0722116201

Penguji II



Robby Darwis Nasution,S.I.P., MA
NIDN 0728028603

Penguji III



Khoirurrosyidin, S.I.P., M.Si
NIDN 0705057501

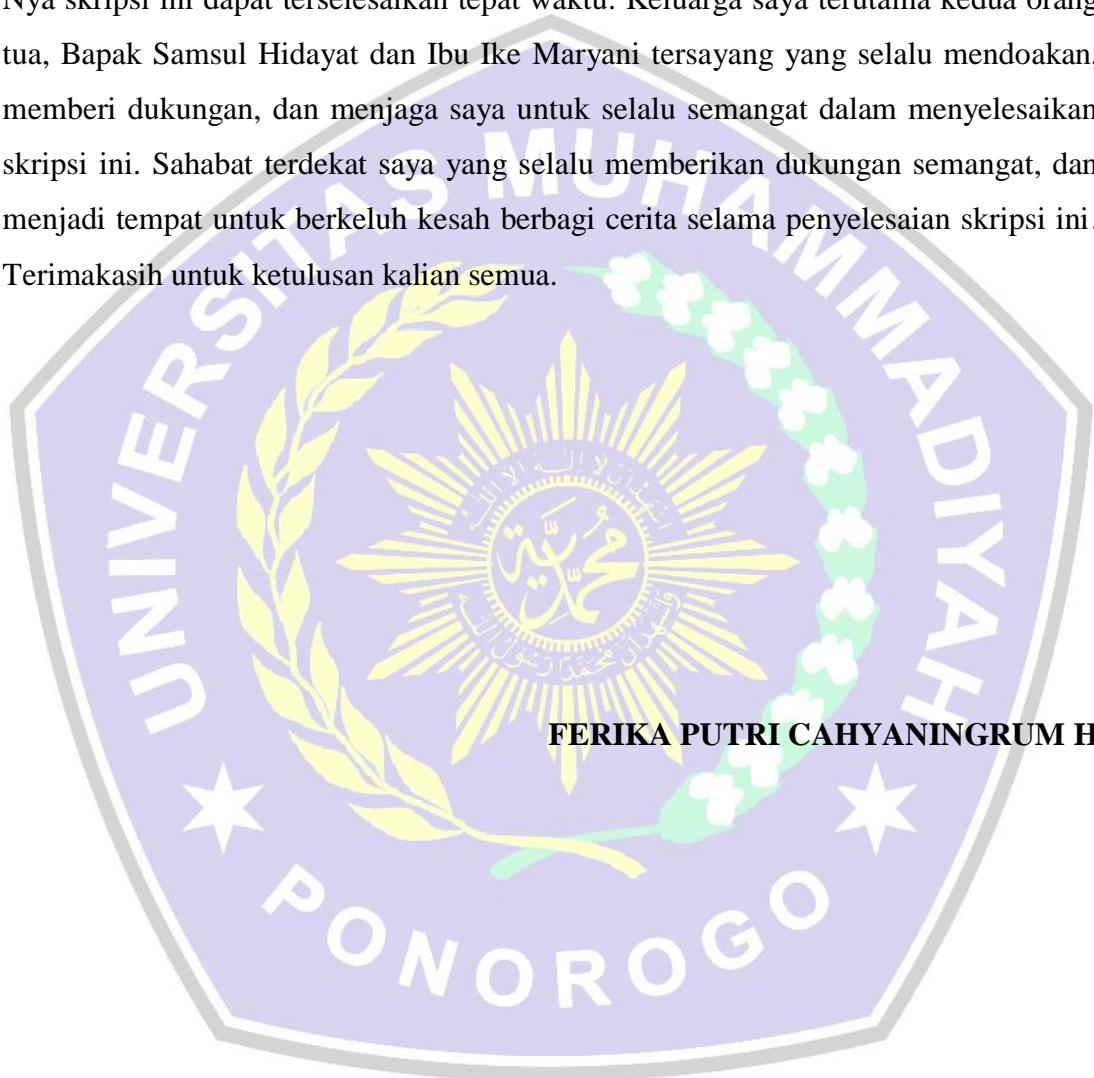
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik




Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIK 19860325201309 12

LEMBAR PERSEMPAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tepat waktu, rasa syukur terima kasih saya haturkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan Ridho-Nya skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Keluarga saya terutama kedua orang tua, Bapak Samsul Hidayat dan Ibu Ike Maryani tersayang yang selalu mendoakan, memberi dukungan, dan menjaga saya untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Sahabat terdekat saya yang selalu memberikan dukungan semangat, dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah berbagi cerita selama penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk ketulusan kalian semua.



MOTTO

“Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang karena kamu melangkah untuk menang.” (**R.A Kartini**)

“Banyak hal di dunia ini yang bisa menjatuhkanmu. Akan tetapi, satu-satunya hal yang benar-benar bisa membuatmu jatuh adalah sikapmu sendiri.” (**R.A Kartini**)



ABSTRAK

Pemerintahan merupakan pelaksana pelayanan publik dalam sebuah birokrasi, pelayanan publik di era sekarang dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan. Kebijakan pemerintah saat ini yaitu dengan mengadakan penyelenggaraan mal pelayanan publik, penyelenggaraan mal pelayanan publik atau MPP pada pemerintah daerah/kabupaten/kota dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) hal ini tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan MPP. sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam hal perizinan, sehingga menjadi *leading sector* (sektor unggulan) dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik. Adanya mal pelayanan publik di Indonesia ini diharapkan dapat menambah warna baru bagi sejarah reformasi administrasi pelayanan publik, Dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik, integrasi data dan sistem informasi terpadu sangat dibutuhkan untuk mewujudkan efisiensi pelayanan. Layanan yang diintegrasikan secara terpusat dalam satu gedung diharapkan mempercepat proses pelayanan warga dalam mengurus perizinan dan nonperizinan. Adanya layanan yang ditawarkan secara terpusat, masyarakat akan dimudahkan dalam proses pengurusan dokumen yang diperlukan tanpa harus berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Mal pelayanan publik ini juga diselenggarakan di Pemerintahan Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini tentang yaitu untuk mengetahui bagaimana Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempersiapkan penyelenggaraan mal pelayanan publik seperti apa penerapannya dan bagaimana tanggapan dan antusiasme masyarakat terkait sebuah pelaksanaan pelayanan publik yang baru ini, diharapkan dapat diketahui dan digambarkan terkait efektifitas dan efisiensi pelaksanaan mal pelayanan publik. Dalam penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi peraturan mal pelayanan publik merupakan bagian tahapan awal untuk menuju mal pelayanan publik yang sesungguhnya.

Kata Kunci: *Implementasi, Mal Pelayanan Publik, Pemerintahan*

ABSTRACT

Government is the executor of public services in a bureaucracy, public services in the current era by implementing established policies. The current government policy is to organize the implementation of public service malls, the implementation of public service malls or MPP in regional/district/city governments is carried out by the One Stop Service Investment Office (DPMPTSP). MPP. as an agency that has the authority in terms of licensing, so that it becomes the leading sector in the administration of public service malls. The existence of public service malls in Indonesia is expected to add a new color to the history of public service administration reform. data integration and integrated information systems are needed to realize service efficiency. Services that are integrated centrally in one building are expected to speed up the service process for residents in managing permits and non-licensing. With the services offered centrally, the public will be facilitated in the process of managing the necessary documents without having to move from one place to another. This public service mall is also held in the Ponorogo Regency Government. This research is about, namely to find out how the One-Stop Integrated Service Investment Service (DPMPTSP) prepares the implementation of public service malls as to what its implementation is and how the response and enthusiasm of the community regarding the implementation of this new public service. is expected to be known and described related to the effectiveness and efficiency of the implementation of public service malls. In this study using a qualitative descriptive type of research method.Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the regulation on public service malls is part of the initial stages to get to a real public service mall.

Keywords: Implementation, Public Service Mall, Government

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang menciptakan bumi dan seisinya, sehingga melalui pertanda-tandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya menghasilkan Tugas Akhir, berupa skripsi, dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak-pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara, maupun materil, sehingga kiranya ucapan terimakasih bisa kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada :

- 1) Bapak Ayub Dwi Anggoro, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 2) Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 3) Bapak Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 4) Ibu Dyah Rateh Lestari, S.H, Bapak Herdi Trisusilo S.T, Ibu Warih Pratika Dewi, S.Psi, Bapak Yudi Hari P selaku informan penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Demikianlah ucapan terimakasih ini kami ucapkan, apabila ada salah kata kami mohon maaf sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Wr, Wb

FERIKA PUTRI CAHYANINGRUM H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : FERIKA PUTRI CAHYANINGRUM HIDAYAT

NIM : 18221699

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "**IMPLEMENTASI PERMENPAN DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO (Studi Penelitian : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebarluaskan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik yang saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



FERIKA PUTRI CAHYANINGRUM H
NIM : (18221699)

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penegasan Istilah	9
F. Landasan Teori	9
1. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	10
2. Teori Inovasi Pelayanan Publik	10
3. Teori Pelayanan Publik	11
4. Standart Pelayanan Publik	12
5. Kualitas Pelayanan Publik	13
6. Manajemen Pelayanan Publik	14
7. Prinsip Pelayanan Publik	14

G. Definisi Operasional 15

H. Metode Penelitian 17

Bab II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Kondisi Geografis Penelitian 23

B. Kondisi Demografis Penelitian 25

C. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu 27

D. Mal Pelayanan Publik 32

Bab III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data 34

 1. Data Informan 34

 2. Data Wawancara 35

B. Analisis Data 50

 1. Keuntungan Relatif 50

 2. Kesesuaian 51

 3. Kerumitan 52

 4. Kemungkinan Dicoba 54

 5. Kemudahan Diamati 56

 6. Pelayanan Publik 57

Bab IV PENUTUP

A. Kesimpulan 58

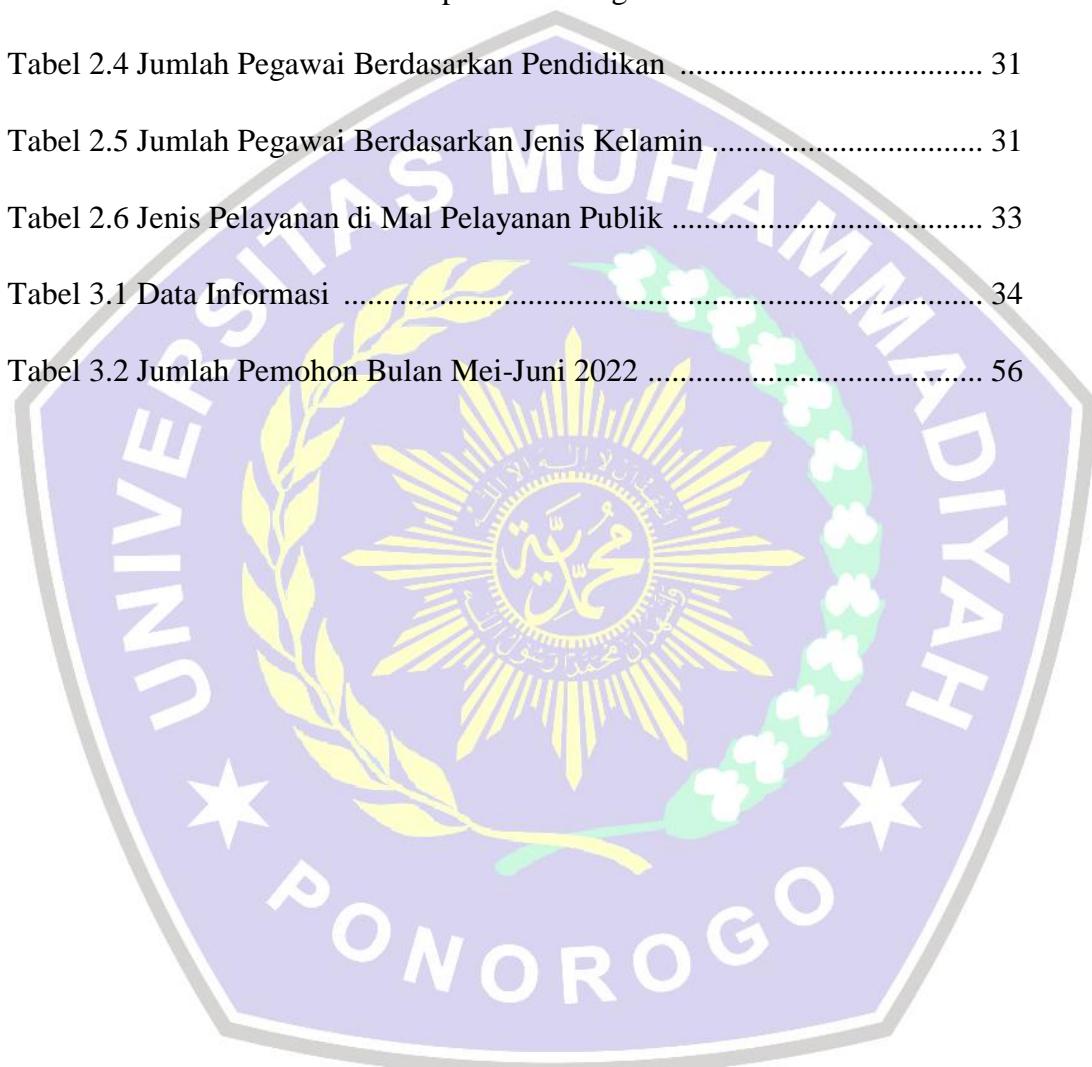
B. Saran 59

Daftar Pustaka 60

Lampiran - Lampiran 62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Indikator Penelitian	16
Tabel 3.1 Luas Wilayah Kecamatan Kabupaten Ponorogo	24
Tabel 2.2 Jumlah Ruang Mal Pelayanan Publik	25
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Ponorogo Tahun 2016-2020	26
Tabel 2.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	31
Tabel 2.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 2.6 Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik	33
Tabel 3.1 Data Informasi	34
Tabel 3.2 Jumlah Pemohon Bulan Mei-Juni 2022	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis Data Penelitian	21
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Ponorogo	23
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	30
Gambar 3.1 Tahapan MPP	51
Gambar 3.2 Fasilitas Wajib di MPP	54
Gambar 3.3 Layanan Wajib Bergabung di MPP	55

