

**MAL PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI BENTUK
REFORMASI BIROKRASI DI PEMERINTAH KOTA
BUKITTINGGI TAHUN 2019-2021**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu
Politik*

Oleh:

MUTIARA LUBIS

BP. 1810831020



Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Asrinaldi. M.Si

Drs. Syaiful. M.Si

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

ABSTRAK

Permasalahan faktor waktu dalam prosedur layanan yang berbelit memakan waktu lama serta harus berpindah-pindah dari tempat kantor yang satu ke kantor lainnya masih kurang nyaman dirasakan masyarakat Kota Bukittinggi. Adanya komitmen Walikota Bukittinggi untuk menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik sebagai solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang dirasakan masyarakat. Dengan adanya penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik akan mencapai kualitas pelayanan terpadu yang terintegrasi, transparan, dan modern melalui penerapan prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan serta menganalisis reformasi pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bukittinggi pada tahun 2019-2021. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif tipe studi kasus didukung dengan data survei. Teori yang digunakan untuk membahas penelitian ini adalah teori prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik. Ada beberapa aspek indikator dari prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik yang digunakan untuk menjawab penelitian ini yaitu keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam prinsip Mal Pelayanan Publik, ada empat prinsip yang sudah dilaksanakan dengan baik, namun dua diantara prinsip Mal Pelayanan Publik masih terdapat beberapa kekurangan terkait sarana prasarana dan masih belum sepenuhnya terpadu di Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai sudah terjawab, untuk itu pelayanan yang diselenggarakan Mal Pelayanan Publik ini sudah berjalan baik dengan proses perbaikan yang terus dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi.

Kata Kunci: Prinsip Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi.

ABSTRACT

The problem of the time factor in complicated service procedures that take a long time and having to move from one office to another is still uncomfortable for the people of Bukittinggi City. There is a commitment from the Mayor of Bukittinggi to organize a Public Service Mall as a solution to the problems felt by the community. With the implementation of Public Service Malls, integrated, transparent, and modern service quality will be achieved through the application of the principles of Public Service Malls. This study aims to explain and analyze public service reform through the application of the principles of Public Service Malls in the City Government of Bukittinggi in 2019-2021. The research method used in this study is a qualitative case study type approach supported by survey data. The theory used to discuss this research is the theory of the principles of Public Service Malls. There are several indicator aspects of the Public Service Mall principles that are used to answer this research, namely integration, efficiency, coordination, accountability, accessibility, and convenience. The results of the study show that of the six principles of Public Service Malls, there are four principles that have been implemented properly, but two of the principles of Public Service Malls still have some deficiencies related to infrastructure and are still not fully integrated in Public Service Malls. Based on the results of the research, the research objectives to be achieved have been answered, for this reason the services provided by the Public Service Mall have been going well with the improvement process being continuously carried out by the City Government of Bukittinggi.

Keywords: The principle of a public service mall, Public Service, Bureaucratic Reform.