

**Penerapan Prinsip Partisipasi, Akuntabilitas, Transparansi, dan
Efektifitas & Efisiensi dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan
Publik Kota Payakumbuh Tahun 2022**

SKRIPSI

Oleh:

DHANNY FEBRIYAN

UNIVERSITAS ANDALAS

BP. 1610832017

Dosen Pembimbing:

Dr. Indah Adi Putri, M.IP

Mhd Fajri, S.IP., M.A



DEPARTEMEN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2023

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah tempat pelayanan publik dimana berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan berupa barang, jasa ataupun perluasan fungsi pelayanan publik, Mal Pelayanan Publik ini di atur pemerintah melalui Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam hal ini Mal Pelayanan Publik dan *Good Governance* tidak dapat dipisahkan, hal ini sejalan dengan sama – samanya mengejar pencapaian keputusan serta yang pelaksanaannya pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan. Skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus, dan menggunakan *purposive sampling* dalam pemilihan informan. Teori berdasarkan Mardiasmo tentang pemerintahan yang baik berorientasi pada pembangunan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik belum terealisasi secara maksimal. Prinsip partisipasi, transparansi, efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh telah berjalan secara maksimal dimana prinsip tersebut memberikan perkembangan yang baik dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh, adapun prinsip akuntabilitas yang masih belum berjalan secara maksimal karena masih adanya permasalahan dari segi dana dan sumber daya manusia yang kurang. meskipun begitu indikator partisipasi, transparansi, efektifitas dan efisiensi menunjukkan keberhasilan dan menjadi faktor pendukung bagi keberlangsungan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

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



ABSTRACT

The Public Service Mall is a public service place where organizing activities take place in the form of goods, services or expansion of public service functions, this Public Service Mall is regulated by the government through the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of Indonesia Number 23 of 2017 concerning the Implementation of Public Service Malls. In this case, the Public Service Mall and Good Governance cannot be separated, this is in line with the same pursuit of achieving decisions and the implementation of services that can be held accountable. This thesis aims to explain the application of Good Governance principles in public services at the Public Service Mall in Payakumbuh City in 2022. This research uses a qualitative approach with a case study research design, and uses purposive sampling in selecting informants. The theory based on Mardiasmo about good governance is oriented towards public development. The results of this study indicate that the application of Good Governance principles in public services at the Public Service Mall has not been maximally realized. The principles of participation, transparency, effectiveness and efficiency in public services at the Payakumbuh City Public Service Mall have been running optimally where these principles provide good development in services at the Payakumbuh City Public Service Mall, as for the principle of accountability which is still not running optimally because there are still problems in terms of funds and lack of human resources. even so the indicators of participation, transparency, effectiveness and efficiency show success and are a supporting factor for the sustainability of public services at the Payakumbuh City Public Service Mall.

Keywords: Public Sevice Mall, Good Governance, Public Services

