

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DENGAN PENDEKATAN *WHOLE OF GOVERNMENT*
DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

**Mahatama Arya
2110842002**



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI
PUBLIK FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Mahatama Arya, No BP : 2110842002, Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Pendekatan *Whole of Government* di Mal Pelayanan Publik Kota Padang. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas, Padang 2025. Dibimbing oleh Dr. Desna Aromatica, S. AP, M.AP dan Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 113 halaman dengan 5 buku teori, 6 buku metode, 14 jurnal, 1 Undang-Undang, 1 Peraturan Menteri, 1 Peraturan Wali Kota, dan 2 website internet

Penelitian dilakukan untuk menganalisis bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Padang dengan Pendekatan *Whole of Government*. Pendekatan ini menitikberatkan pada kolaborasi lintas instansi, serta bertujuan untuk meminimalisir hambatan koordinasi yang muncul akibat egosentrisme antar lembaga dan organisasi perangkat daerah dalam penyelenggaraan layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan yang dipilih *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai relevansi dengan topik penelitian. Selain itu, data juga diperoleh melalui teknik observasi langsung dan dokumentasi. Dalam menganalisis temuan, penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Perry, yang memuat tiga komponen utama: koordinasi, integrasi, serta kedekatan dan pelibatan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dengan pendekatan *Whole of Government* di Mal Pelayanan Publik Kota Padang belum terlaksana dengan semestinya Pendekatan ini. Hal ini dapat dilihat dari factor-faktor bagaimana Pendekatan *Whole of Government* ini dikatakan berhasil yaitu koordinasi, integrase dan kedekatan serta pelibatan. Pada variable koordinasi di Mal Pelayanan Publik Kota Padang hanya menciptakan koordinasi antar instansi Pemerintah dan non Pemerintah, koordinasi yang terjalin hanya untuk proses pembentukan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam hal integrasi, penyelenggaraan pelayanan public di Kota Padang tidak dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan regulasi yang mengatur nya. Selanjutnya, dalam variable Kedekatan dan Pelibatan yang terjalin di Mal Pelayanan Publik Kota Padang itu belum tercapai.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, *Whole of Government*, MPP

ABSTRACT

Mahatama Arya, Student ID: 2110842002, Public Service Delivery with a Whole of Government Approach at the Public Service Mall in Padang City. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2025. Supervised by Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP and Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP. This thesis consists of 113 pages with references to 5 theory books, 6 method books, 14 journal, 1 Constitution, 1 Ministerial Regulation, 1 Regent Regulation, 2 internet websites.

This study aims to examine how public service delivery is carried out in Padang City using the Whole of Government approach. The Whole of Government approach emphasizes collaboration and aims to eliminate barriers such as institutional and agency egocentrism within the Public Service Mall of Padang City.

This research is a qualitative study using a descriptive method. Data was collected through interviews with relevant informants selected using purposive sampling techniques. In addition, data was also gathered through observation and documentation. The study applies Perry's theory, which consists of three variables: Coordination, Integration, and Proximity and Engagement.

Based on the research findings, it can be concluded that public service delivery using the Whole of Government approach at the Public Service Mall in Padang City has not been implemented as intended. This can be seen from the factors that determine the success of the Whole of Government approach— coordination, integration, and proximity and engagement. In terms of coordination, the Public Service Mall in Padang City has only established coordination between government and non-government agencies for the formation and operation of the Public Service Mall. Regarding integration, public service delivery in Padang City has not been carried out in accordance with the applicable regulations. Furthermore, the variables of proximity and engagement at the Public Service Mall of Padang City have not yet been achieved.

Keywords : Service, Public, Whole of Government, MPP