

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA PADANG**

PROPOSAL

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

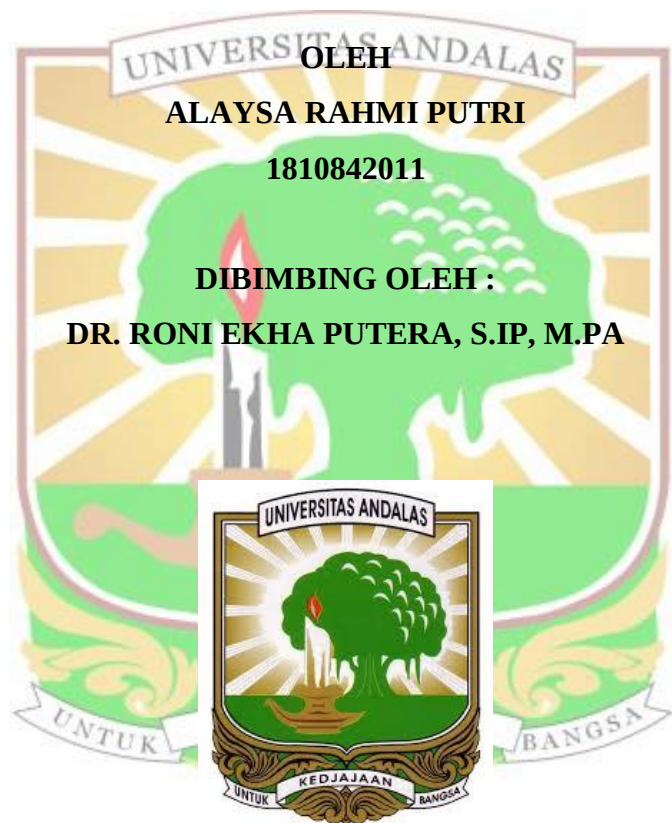


**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA PADANG**

PROPOSAL

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



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

ABSTRAK

Alaysa Rahmi Putri, NIM 1810842011, Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025. Dibimbing Oleh Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 85 halaman dengan sumber 5 buku, 2 skripsi, 5 jurnal, 1 undang – undang, 1 peraturan pemerintah, 1 peraturan meteri, 1 peraturan daerah, dan 4 situs internet.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan masih ada terjadinya maladministrasi dalam pemenuhan hak – hak masyarakat dalam pelayanan public. Sehingga perlunya penilaian kualitas pelayanan publik yang teah diberikan kepada masyarakat. Mal Pelayanan Publik Kota Padang adalah salah satu tempat layanan public terpadu, terdapat berbagai macam instansi pemerintah maupun swasta yang menyediakan layanan publik dengan angka kunjungan yang tinggi perharinya, Mal Pelayanan Publik Kota Padang diharapkan menjadi jawaban bagi masyarakat untuk menggunakan pelayanan public dengan lebi efisien dan mudah. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kuallitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang dan juga membantu mengangkat urgensi isu hak masyarakat dalam mengakses layanan publik di Kota Padang

Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dengan 5 variabel yang digunakan adalah *Tangibles* (Fasilitas Fisik), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* (Jaminan), *Empathy* untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan wawancara digunakan Metode *purposive sampling*. Untuk menganalisis data, peneliti melakukan pengumpulan data, kemudian reduksi data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa MPP Kota Padang dalam menerapkan (1) variabel *Tangibles* sudah terpenuhi sehingga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan. (2) MPP Kota Padang juga telah menerapkan dimensi *reliability* karena dalam pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan kebutuhan masyarakat serta setiap pegawai memberikan penjelasan yang mudah dipahami. (3) Terkait *Responsiveness* sudah diterapkan di MPP Kota Padang namun terdapat indikator yang belum terpenuhi dalam hal tanggung jawab dapat dilihat dari kehadiran pegawai yang terkadang masih terlambat. (4) variabel *assurance* sudah diterapkan di MPP Kota Padang tetapi terdapat indikator yang belum terpenuhi yaitu berkaitan dengan jaminan waktu karena MPP Kota Padang belum bisa memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat terkait waktu pelayanan gerai. (5) terkait *Empathy* sudah terpenuhi, setiap pegawai memberikan pelayanan dengan mengutamakan dan memahami kepentingan pengguna layanan dan memberikan hak yang sama kepada semua masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Alaysa Rahmi Putri, NIM 1810842012, Analysis of Public Service Quality at Padang City Public Service Mall, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 85 pages with sources of 5 books, 2 theses, 5 journals, 1 laws, 1 government regulation, 2 ministerial regulations, 1 regional regulation, and 4 internet sites.

This research is motivated by the fact that there is still maladministration in fulfilling the rights of the community in public services. So that it is necessary to assess the quality of public services that have been provided to the community. The Padang City Public Service Mall is one of the integrated public service places, there are various government and private agencies that provide public services with a high number of visits per day, the Padang City Public Service Mall is expected to be the answer for the community to use public services more efficiently and easily. Thus, this study aims to describe the quality of public services at the Padang City Public Service Mall and also help raise the urgency of the issue of community rights in accessing public services in Padang City

This study uses Zeithaml's theory with 5 variables used, namely Tangibles (Physical Facilities), Reliability, Responsiveness, Assurance (Guarantee), Empathy to measure the quality of public services. The data collection method used in this study was by interview, observation, and documentation. The selection of interview informants used the purposive sampling method. To analyze the data, the researcher collected data, then reduced the data, analyzed the data and drew conclusions. To obtain valid data, the researcher triangulated data sources.

The results of this study indicate that the Padang City MPP in implementing (1) Tangibles variables have been fulfilled so as to provide comfort and convenience for service users. (2) The Padang City MPP has also implemented the reliability dimension because the services provided are in accordance with service standards and community needs and each employee provides an explanation that is easy to understand. (3) Related to Responsiveness, it has been implemented in the Padang City MPP, but there are indicators that have not been fulfilled in terms of responsibility, which can be seen from the presence of employees who are sometimes still late. (4) The assurance variable has been implemented in the Padang City MPP, but there are indicators that have not been fulfilled, namely those related to time guarantees because the Padang City MPP has not been able to provide a guarantee of punctuality to the community regarding outlet service times. (5) related to Empathy, it has been fulfilled, each employee provides services by prioritizing and understanding the interests of service users and providing equal rights to all people.

Keywords: Quality of Public Services, Public Service Mall