

**IMPLEMENTASI PENYELENGGARAAN  
MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**Oleh:**

**RIZALDIN ARIF**

**1410832021**

**Pembimbing :**

**Dr. Roni Ekha Putra, M.PA**

**Mhd Fajri, S.IP, MA**

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

**2021**

## ABSTRAK

**Rizaldin Arif. 1410832021. Jurusan Ilmu Politik. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas, Padang. Judul: Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang.**

**Pembimbing: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Mhd. Fajri, S.IP, MA**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang. Laporan ombudsman MPP Kota Padang belum menjalankan pelayanan prima kepada masyarakat, penyelenggaraan MPP Kota Padang belum sesuai standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat masih membutuhkan waktu yang lama selama proses layanan serta kedisiplinan pegawai yang tidak tepat waktu dan sarana prasarana yang belum memadai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, menggunakan teori model kebijakan publik dari Van Meter dan Van Horn dengan melihat dari aspek standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, karakteristik agen, sikap pelaksana, komunikasi antar organisasi dan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar dan sasaran kebijakan belum sinkron, hal ini disebabkan sosialisasi dan persamaan persepsi antar agen pelaksana yang belum merata dan seragam. Aspek sumber daya masih rendahnya komitmen antar agen pelaksana yang disebabkan jumlah agen pelaksana di setiap lembaga pelayanan yang tidak mencukupi. Karakteristik agen atau badan pelaksana juga belum berjalan dengan baik, yang disebabkan SOP yang ditetapkan tidak dijalankan agen pelaksana pemberi layanan yang berdampak kepada waktu pelayanan yang lambat. Sikap atau kecenderungan para pelaksana tidak diiringi dengan kualitas komunikasi dan komitmen antar pelaksana yang memiliki perbedaan secara teknis dalam proses pelayanan. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana juga berdampak yang disebabkan intensitas rapat koordinasi antar lembaga yang minim. Lingkungan ekonomi sosial dan politik MPP Kota Padang di dukung oleh DPRD dalam bentuk monitoring dan evaluasi kebijakan, dukungan juga hadir dari pihak Bank Nagari dalam bentuk finansial dalam pelaksanaan MPP Kota Padang.

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