

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MAL PELAYANAN  
PUBLIK (MPP)**

**(Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus  
Pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)**

**S K R I P S I**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Disusun Oleh**

**FEBRINA TRI NURYANTI**

**20031000105**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2024**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MAL PELAYANAN  
PUBLIK (MPP)**

**(Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus  
Pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)**

**S K R I P S I**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Disusun Oleh**

**FEBRINA TRI NURYANTI**

**20031000105**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2024**

## **MOTTO**

“BERSUKACITALAH DALAM PENGHARAPAN, SABARLAH DALAM KESESAKAN, DAN BERTEKUNLAH DALAM DOA!”

**(Roma 12: 12)**

“Tidak apa-apa jika kamu ingin berhenti, tetapi ingatlah setiap orang memiliki jalannya masing-masing. Tidak perlu takut untuk tertinggal dan gagal, karena Tuhan pasti sudah mempersiapkan rancangan yang indah bagi kita. Tetaplah Yakin dan Berusaha!”

### **Kupersembahkan kepada:**

Diriku sendiri (Febrina Tri Nuryanti)

Ibu dan Ayahku tercinta

Kakak dan adik-adikku

Keluargaku


Teman-temanku

Almamaterku

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


1. Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) (Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus Pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)
2. Nama : Febrina Tri Nuryanti
3. NIM : 20031000105
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui pada tanggal : 12 Juli 2024

Menyetujui  
Dosen Pembimbing I





Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si  
NIK. 207/FS

Menyetujui  
Dosen Pembimbing II



Dr. Kridawati Sadhana, MS.  
NIK. 267/FS

Menyetujui,  
Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S. Sos, MAB  
NIK. 775/FS

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Febrina Tri Nuryanti

Dipresentasikan dihadapan penguji:


Hari : Jumat  
Tanggal : 12 Juli 2024  
Tempat : Ruang 201 FISIP Unmer Malang

Susunan Tim Penguji


Ketua,

  
**Dr. Kridawati Sadhana, MS.**  
NIK. 267/FS

Sekretaris,



  
**Dra. Hj. Umi Chavatin, M.Si**  
NIK. 206/FS

Anggota,

  
**Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si**  
NIK. 207/FS

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

  
Universitas Merdeka Malang  
  
**Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB**  
NIK. 775/FS

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrina Tri Nuryanti

NPM : 20031000105

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya-karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber-sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya, termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan melalui Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor: Kep. 12.A/FISIP/UM/VII 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 25 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Febrina Tri Nuryanti

## ABSTRAK

Febrina Tri Nuryanti, NIM 20031000105, Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si dan Dosen Pembimbing II : Dr. Kridawati Sadhana, MS. “Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Mal Pelayanan Publik (MPP) (Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus Pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)”.

Semakin hari permintaan mengenai pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya pelayanan publik dan hak-hak mereka untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah melakukan berbagai upaya. Salah satunya adalah menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasinya adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik hanya saja sosialisasinya masih kurang sehingga belum banyak masyarakat yang tahu. Khususnya di bagian layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih cukup banyak ditemukan keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik (MPP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, yang berfokus pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik (MPP) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, yang berfokus pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Fokus penelitiannya terbagi menjadi 2 (dua), yaitu pelaksanaan pelayanan publik berbasis Mal Pelayanan Publik berdasarkan persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan berbasis Mal Pelayanan Publik. Dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis datanya menggunakan bentuk kualitatif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data dan kategorisasi data. Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung, khususnya di loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak di jalan RA Kartini No.7, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66212.

Pelaksanaan pelayanan publik di Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berlangsung secara dinamis yang telah dipengaruhi oleh beberapa indikator. Adapun hasil penelitian ini terkait dengan pelayanan yang diterima

masyarakat sudah dianggap cukup memuaskan karena sesuai mengikuti standar pelayanan yang ada. Dalam hal persyaratan pihak Mal Pelayanan Publik sudah mencantumkan syaratnya di website resmi dan sosial media Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung. Untuk prosedur pelayanan, alurnya sudah cukup jelas dan tidak membuat masyarakat kebingungan karena ada petugas yang akan mengarahkan. Selanjutnya, waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku yaitu maksimal 3 hari kerja. Namun, tidak bisa dipungkiri adanya keterlambatan dikarenakan kondisi tertentu. Untuk biaya atau tarif pelayanannya gratis dan juga tidak ditemui adanya pungutan liar maupun jasa joki. Dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan, respon dari pegawainya sabar, ramah, dan memberikan penjelasan yang cukup jelas. Hal ini juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain kemampuan pegawai, sarana dan prasarana yang memadai, kevalidan dan kelengkapan persyaratan yang dibawa pemohon menjadi kunci utama keberhasilan pelayanan. Sedangkan, faktor penghambatnya yaitu, kurangnya sosialisasi yang membuat Mal Pelayanan Publik kurang diketahui keberadaannya oleh masyarakat Kabupaten Tulungagung sehingga sepi pengunjung. Selain itu, untuk penyelesaian pengaduan dianggap rumit oleh masyarakat karena masih bolak-balik.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

## ABSTRACT

Febrina Tri Nuryanti, NIM 20031000105, *Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University of Malang, Supervisor I : Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si and Supervisor II: Dr. Kridawati Sadhana, MS. "Implementation of Public Services Based on the Public Service Mall (PSM) (Study at the Tulungagung Regency Public Service Mall, Which Focuses on Population and Civil Registration Services)"*.

*Increasingly, the demand for public services is increasing. People are increasingly aware of the importance of public services and their rights to get good quality service. To improve the quality of public services, the government has made various efforts. One of them is creating innovations in public services. The innovation is the establishment of a Public Service Mall (PSM) which is regulated in the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 23 of 2017 concerning the Implementation of Public Service Malls. The implementation of the Public Service Mall in Tulungagung Regency is quite good, it's just that the socialization is still lacking so that not many people know about it. Especially in the service section of the Population and Civil Registration Office, there are still quite a lot of complaints from the public about the services provided.*

*This study aims to describe and analyze the implementation of public service services based on the Public Service Mall (PSM) at the Tulungagung Regency Public Service Mall, which focuses on the Population and Civil Registration Office Services, as well as to describe and analyze the supporting and inhibiting factors for the implementation of public services based on the Public Service Mall (PSM) at the Tulungagung Regency Public Service Mall, which focuses on the Population and Civil Registration Office Services.*

*This research is a quantitative research using a descriptive approach. The focus of the research is divided into 2 (two), namely the implementation of Public Service Mall-based public services based on requirements, service procedures, completion time, fees / tariffs, handling complaints, suggestions and input, as well as internal factors and external factors that influence the implementation of Public Service Mall-based services. The research used data collection techniques of observation, interviews, and documentation. For data analysis techniques using a quantitative form consisting of data collection, data reduction and data categorization. The research location taken by the researcher is in the Tulungagung Regency Public Service Mall (PSM), especially at the service counter of the Population and Civil Registration Service located on RA Kartini Street No.7, Tulungagung Regency, East Java 66212.*

*The implementation of public services at the Population and Civil Registration Service takes place dynamically which has been influenced by several indicators. The results of this study are related to the services received by the community which are considered quite satisfactory because they are in accordance with existing service standards. In terms of requirements, the Public Service Mall*

*has listed the requirements on the official website and social media of the Tulungagung Regency Public Service Mall. For service procedures, the flow is quite clear and does not make people confused because there are officers who will direct them. Furthermore, the service completion time is in accordance with the applicable operational standards, which is a maximum of 3 working days. However, it cannot be denied that there are delays due to certain conditions. The service fee or tariff is free and no illegal levies or jockey services were found. In handling complaints, suggestions, and input, the response from employees is patient, friendly, and provides a fairly clear explanation. This is also one of the supporting factors in the implementation of services at the Population and Civil Registration Service. In addition to the ability of employees, adequate facilities and infrastructure, the validity and completeness of the requirements brought by the applicant are the main keys to successful service. Meanwhile, the inhibiting factor is the lack of socialization which makes the Public Service Mall less known to the Tulungagung Regency community so that there are few visitors. In addition, the settlement of complaints is considered complicated by the community because it is still going back and forth.*

***Keywords: Public Services, Service Standards, Public Service Mall, Population and Civil Registration Office***

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang tercinta yang telah mendukung saya selama ini. Terutama untuk kedua orang tua tercinta dan tersayang, ayah dan ibu. Terima kasih yang tak terhingga atas bimbingan, dukungan dan doa yang diberikan selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Untuk kedua kakakku, terima kasih sudah membiayai dan mendoakan perkuliahan adikmu ini sampai selesai. Kini, telah tiba saatnya untuk membalas jasa ayah, ibu, dan kedua kakak saya dengan segala upaya yang saya raih. Terimakasih ayah, ibu, dan kedua kakakku, semoga segala jerih payah dan kasih sayang yang telah diberikan menjadi sumber kebahagiaan dan kebanggaan suatu saat nanti.

Tidak lupa juga, skripsi ini saya persembahkan untuk diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha keras selama ini. Terima kasih atas kerja kerasnya dalam menyelesaikan perjalanan ini. Mari terus berdoa dan berusaha, serta jangan menyerah untuk menghadapi tantangan yang akan datang di masa depan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Mama serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan baik secara moril dan material, serta motivasi dalam setiap langkah perjalanan penulisan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam penulisan skripsi.
3. Semua sahabat yang telah memberikan dukungan, semangat dan kerjasama serta telah memberikan warna dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
4. Semua teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah berperan banyak dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah. *See you on top guys.*
5. Seluruh anggota group BTS (Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yonggi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook) yang telah memberikan pengaruh positif, inspirasi, dan motivasi kepada penulisan skripsi ini secara tidak langsung melalui karya-karyanya.
6. Untuk diri saya sendiri, Febrina Tri Nuryanti. Terima kasih untuk tetap bertahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk selalu bersemangat walaupun banyak halangan dan rintangan, kamu hebat.
7. Semua pihak yang turut berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas segala dukungan, inspirasi dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi banyak pihak.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis mengucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Mal Pelayanan Publik (MPP) (Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus Pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) ”.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materi, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mereka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.,MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan, namun selalu

memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
7. Seluruh staf pegawai Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan penuh tanggung jawab.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.
9. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Nurhadi dan Mama Sri Ningsih yang selalu memberikan segala bentuk bantuan, semangat, doa, dan nasihat kepada penulis. Sehingga penulis bisa tetap bertahan dan selalu semangat sampai menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua kakak saya tersayang, David Panji Pradana dan Natalia Dwi Nurlindasari yang selalu mendukung dalam hal finansial selama di bangku perkuliahan. Serta untuk semua doa dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
11. Adik-adikku tersayang, Putri, Yosep, Tessa, Wisang, Adrena, Okta, dan Yanet yang selalu menjadi penyemangat dikala penulis lelah selama

mengerjakan skripsi. Karena canda tawa kalian mampu menjadi obat yang manjur.

12. Seluruh keluarga besar yang belum tersebutkan, yang selalu memberikan dukungan berupa nasihat dan doa-doanya untuk penulis.
13. Sahabatku Indira Levi dan Teman-Temanku Naomi Ester, Yohana, Grelin, Fitri, Azizah, Gusto, Caesar, Rayan, dan Anggi yang selalu memberikan support dan selalu menemani selama proses penulisan skripsi.
14. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 kelas C yang telah berperan banyak dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.
15. Seluruh anggota group BTS (Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yonggi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook) yang telah memberikan pengaruh positif, inspirasi, dan motivasi kepada penulisan skripsi ini secara tidak langsung melalui karya-karyanya.
16. Terakhir, untuk diri sendiri karena telah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, hal ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis memohon balasan kepada Tuhan Yang Maha Esa, semoga semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh pahala yang sepadan. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kekurangan maupun kesalahan, di karenakan keterbatasan pengalaman pengetahuan yang dimiliki oleh penulis.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan dan kritikan yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan seluruh pihak terutama dalam bidang administrasi publik.

Malang, 25 Juli 2024

Salam Penulis,

Febrina Tri Nuryanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Konsep Kebijakan Publik .....	7
B. Konsep Implementasi Kebijakan Publik .....	10

C. Konsep Pelayanan Publik .....	12
D. Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) .....	18
E. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Mal Pelayanan Publik (MPP) .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Fokus Penelitian.....	25
C. Informan Penelitian .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
E. Teknik Analisis Data.....	29
F. Lokasi Penelitian .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	33
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.....	33
2. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung .....	35
3. Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.....	44
4. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.....	44
5. Program Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung .....	47
6. Realisasi Program Kerja dan Anggaran Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung .....	47
7. Prestasi atau Penghargaan yang Diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung .....	48

8. Jenis Layanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.....	49
B. Penyajian Data .....	50
C. Analisis Data.....	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>HASIL CEK PLAGIASI .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah PNS Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 2 Jumlah Pegawai PNS Dispendukcapil Berdasarkan Pangkat dan Ruang Golongan .....	46
Tabel 3 Jenis dan Jumlah Pemohon Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Tahun 2023 .....	49
Tabel 4 Kelengkapan Pengurusan Dokumen Kependudukan Bulan November - Desember 2023.....	54
Tabel 5 Data Pengunjung yang Mengikuti Prosedur Pelayanan di Layanan Dispendukcapil Bulan November – Desember 2023 .....	60
Tabel 6 Waktu Penyelesaian Dokumen Kependudukan (Diambil dalam Bulan November-Desember 2023) .....	64
Tabel 7 Jumlah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Bulan Oktober - Desember 2023) .....	69
Tabel 8 Pengolahan Data Wawancara ( <i>Coding</i> ) .....	77
Tabel 9 Kategorisasi Data (Hubungan Antar Kategori).....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Analisis Data penelitian Kualitatif.....	30
Gambar 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Tulungagung .....	34
Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung .....	36
Gambar 4 Pemohon Saat Menyerahkan Persyaratan Kepada Petugas.....	57
Gambar 5 Masyarakat Saat Mengisi Buku Tamu di Meja Resepsionis.....	61
Gambar 6 Alur Pelaksanaan Pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung.....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tulungagung Tahun 2023 .....	107
Lampiran 2 Realisasi Keuangan Tahun 2023 Berdasarkan Laporan Realisasi Anggaran Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung .....	114
Lampiran 3 Prestasi dan Penghargaan yang Didapatkan Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung .....	117
Lampiran 4 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	121
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi: Dosen Pembimbing I.....	122
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Skripsi: Dosen Pembimbing II .....	124
Lampiran 7 Surat Persetujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung untuk Melakukan Penelitian .....	125
Lampiran 8 Surat Rekomendasi penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tulungagung .....	126
Lampiran 9 Dokumentasi Peneliti di Lapangan.....	127

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Febrina Tri Nuryanti** lahir pada tanggal 25 Februari 2001 di Tulungagung, Jawa Timur. Putri dari pasangan Bapak Nurhadi dan Ibu Sri Ningsih, yang merupakan anak ke 3 (tiga) dari 6 (enam) bersaudara. Bertempat tinggal di Kelurahan Kutoanyar, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. Mulai menempuh pendidikan di SD Kristen Petra Tulungagung pada tahun 2008-2014. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Katolik Santa Maria Tulungagung dan tamat pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Katolik Santo Thomas Aquino Tulungagung pada tahun 2017 dan lulus di tahun 2020, dimana pada tingkat ini mengambil jurusan IPS. Kemudian, menempuh jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Merdeka Malang pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Administasi Publik mulai dari tahun 2020. Pada saat menempuh pendidikan, mengikuti kegiatan wajib kampus yaitu PKM (Praktik Kerja Magang) yang dilaksanakan di Kelurahan Gadingkasri pada tahun 2022. Pada akhir studinya, penulis dengan ketekunan telah berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Mal Pelayanan Publik (MPP) (Studi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, Yang Berfokus pada Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)”, sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).