

SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMBERI
KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
BANTUL



Diajukan Oleh:
Galdys Zefanya Leuwol

NPM : 220514656
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan
dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMBERI
KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
BANTUL**



Diajukan Oleh:

Galdys Zefanya Leuwol

NPM : 220514656

Program Studi : Hukum

**Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan
dan Pemerintahan**

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing

Tanggal : 22 Desember 2025

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., Hum

**HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMBERI
KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) BANTUL**



Skripsi telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari	: Selasa
Tanggal	: 13 Januari 2026
Tempat	: Ruang laudatosi, UAJY

Susunan Tim Penguji:

Ketua	: Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.
Sekretaris	: B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.
Anggota	: Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat, rahmat, serta kasihnya penulisan hukum dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Penulisan hukum yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Memberi Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bantul”. Disusun sebagai salah satu persyaratan akademik yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses menyelesaikan studi sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan penulisan hukum ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan doa, sehingga penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bp. Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang selalu senantiasa dengan baik dan sabar dalam memberikan pendampingan, arahan, dan masukan kepada penulis dalam pembuatan penulisan hukum agar dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin.

3. Bp. Iwan selaku koordinator MPP Bantul yang ikut serta membantu penulis dalam memberikan informasi dan arahan terkait materi yang dibutuhkan penulis.
4. Papa dan mama yang saya sayangi dan kasihi Hendro Tommy Leuwol & Yos Yohana Key yang selalu senantiasa memberikan saya dukungan, masukan, dan doa agar saya tetap semangat dan pantang menyerah dalam menempuh dan menyelesaikan pendidikan ini.
5. Kakak dan adek saya tercinta Wellant Glennia Leuwol & Leando Benaya Yehezkiel Leuwol yang senantiasa memberikan saya dukungan dalam menempuh pendidikan ini.
6. Sahabat-sahabat saya yang telah menemani saya dari semester satu sampai sekarang Laura Terra Adventa, Monica Dini Octarisa, Maria Nansi Refonda.
7. Keluarga besar dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis meminta maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan penulisan ini.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan sarana yang diberikan oleh pemerintah untuk memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan. Pemerintah harus selalu memberikan perhatian yang lebih dalam hal kepuasan agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk menilai apakah penerapan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas yaitu dengan diciptakannya Mal Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, mengidentifikasi apa saja kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan mencari upaya yang dapat dilakukan agar tercapainya pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik Bantul. Penelitian ini menggunakan metode empiris. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yaitu pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan baik dari sisi prosedur pelayanan, Kecepatan waktu pelayanan, Sarana dan prasarana, serta Keadilan pelayanan. Kendala yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik di MPP Bantul ada dua yaitu kendala internal dan eksternal. Upaya pemberian pelayanan prima di MPP Bantul telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik Bantul, Kendala, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Public services are a means provided by the government to facilitate and meet the needs of the community for services. The government must always pay more attention to satisfaction so that it can be used as material to assess whether the implementation of public services is in line with the needs of the community. One way the government can provide quality public services is by creating a Public Service Mall. The purpose of this study is to analyze the implementation of public services in terms of public satisfaction, identify obstacles in the implementation of public services, and find ways to achieve excellent service at the Bantul Public Service Mall. This study uses empirical methods. The results of this study show that the community is satisfied with the services, which are in accordance with the predetermined service standards in terms of service procedures, speed of service, facilities and infrastructure, and fairness of service. There are two obstacles that arise in the implementation of public services at the Bantul Public Service Mall, namely internal and external obstacles. Efforts to provide excellent service at the Bantul Public Service Mall have been carried out in accordance with the predetermined service standards.

Keywords: *Public service, Public Satisfaction, Bantul Public Service Mall, Obstacles, Excellent Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENULISAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	x
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
F. Batasan Konsep.....	10
G. Metode Penelitian	11
BAB II.....	16
A. Tinjauan Pustaka	16
1. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik	16
2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Prima	21
3. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Masyarakat.....	23
B. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Bantul	26
C. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Bantul	32
D. Upaya untuk memberikan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Bantul	37
BAB III	46
A. KESIMPULAN	46
B. SARAN.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Survei Kepuasan Masyarakat	27
--	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Pelayanan yang diberikan	29
Diagram 2. Kepuasan terhadap Prosedur pelayanan.....	29
Diagram 3. Kepuasan terhadap Kecepatan waktu pelayanan	30
Diagram 4. Kepuasan terhadap Sarana dan prasarana	31
Diagram 5. Kepuasan terhadap Keadilan pelayanan.....	31
Diagram 6. Kendala penggunaan layanan.....	32
Diagram 7. Kendala kurang informasi	33
Diagram 8. Kendala waktu tunggu yang terlalu lama.....	33
Diagram 9. Kendala fasilitas kurang memadai	34
Diagram 10. Kendala prosedur yang rumit	34
Diagram 11. Upaya peningkatan pelayanan prima	39
Diagram 12. Peningkatan terhadap pelatihan petugas	40
Diagram 13. Perbaikan sarana dan prasarana	41
Diagram 14. Penyederhanaan prosedur pelayanan	42
Diagram 15. Masukan terhadap pelayanan	42

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dan hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22/12/2025

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Galdys' with a stylized flourish at the end.

Galdys Zefanya Leuwol