

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk hidup yang sehari-harinya melakukan interaksi baik sendiri maupun berkelompok atau melakukan hubungan timbal balik satu sama lain baik dengan keluarga, teman, dan masyarakat. Ini dilakukan sebagai bentuk persyaratan pemenuhan kelangsungan hidup. Dengan adanya hal tersebut, salah satu cara yang dibutuhkan manusia adalah pelayanan yaitu sebuah kegiatan atau aktivitas manusia selaku makhluk hidup untuk terpenuhinya kebutuhan tiap-tiap individu yang cepat dan terjangkau.

Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat menyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam melaksanakan tugas tersebut, maka Pemerintah harus memiliki kemampuan dan untuk melayani masyarakat.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah salah satu sarana yang diberikan oleh pemerintah agar dapat memfasilitasi serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadi tujuan utama pemerintah memprioritaskan layanan yang terbaik terhadap masyarakat agar menciptakan kepercayaan masyarakat pada Pemerintah. Terdapat beberapa unsur dalam pelayanan publik, yaitu : (1) ada orang yang memberikan layanan, (2) ada yang menerima layanan, (3) ada bentuk dari layanan yang diberikan, (4) ada persetujuan atau kesepakatan.¹ Terpenuhiya keempat unsur dalam pelayanan publik dapat mempermudah terwujudnya keinginan tiap-tiap individu namun di lain sisi layanan yang diberikan dapat mengalami kegagalan apabila salah satu dari unsur tersebut tidak terpenuhi atau bermasalah.

Masyarakat selaku makhluk hidup selalu mengharapkan agar pelayanan yang diberikan adalah pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah. Harapan masyarakat menjadi standar agar dapat menilai kinerja pemerintah. Upaya pemberian pelayanan publik dari pemerintah tidak hanya sekedar berupa penyedia layanan kepada masyarakat, tetapi agar dapat terpenuhi harapan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya pemenuhan kebutuhan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah bisa mencakup banyak hal seperti tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kemudahan dalam mengakses layanan publik, serta keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan yang diberikan oleh semua profesi

¹ Yuliana, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area), hlm 1

pemerintahan. Berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dilapangan Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Data ombudsman tahun 2024 masih terdapat pengaduan mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik seperti terdapat penundaan berlarut (33,86%), tidak memberikan pelayanan (30,31%), penyimpangan prosedur (20,61%), dan lain-lain.² Berdasarkan kasus yang terjadi maka pemerintah sebagai penyelenggara layanan harus selalu memberikan perhatian yang lebih terkait pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, agar sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat menciptakan kepuasan dalam masyarakat.

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dapat menciptakan terjadinya pelayanan yang baik. Memberikan pelayanan yang baik menumbuhkan hubungan harmonis antar pemerintah dengan masyarakat, serta meningkatkan kepatuhan dan kesetiaan, sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik tersebut nantinya akan memberitahu kepada orang lain tentang pelayanan yang diterima, serta dapat memberikan keuntungan terhadap instansi terkait yang memberikan layanan tersebut.

PERMENPAN RB No. 24 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Kepuasan Masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat

² Ombudsman RI. (2025), "Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat - Ombudsman RI," diakses 16 Oktober 2025, <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>. Diakses tanggal 16 Oktober 2025

terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Penilaian ini menjadi gambaran seberapa jauh terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tujuan utama dan tanggung jawab yang harus diperhatikan oleh Pemerintah agar menciptakan kepercayaan dalam masyarakat. Dalam menciptakan kepuasan masyarakat, standar dalam memberikan layanan harus terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana yang memadai, dan kompetensi petugas pelayanan. Berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan banyak ketidaksesuaian terhadap standar yang telah ditentukan dengan yang terjadi di lapangan.³ Dengan memberikan pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif yang mengakibatkan masyarakat menjadi ragu dan sulit percaya kepada Penyelenggara Pelayanan Publik.⁴

Pemerintah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik harus selalu memberikan perhatian yang lebih terhadap masyarakat dalam hal kepuasan masyarakat agar nantinya dapat dijadikan sebagai bahan untuk menilai apakah penerapan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu terdapat salah satu cara yang bisa dilakukan pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas yaitu dengan diciptakannya Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik merupakan karya nyata yang dibangun oleh Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dengan maksud

³ Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. Hlm 68

⁴ *Ibid*

untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur.

Peraturan Bupati Bantul No 43 Tahun 2023 tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 1 Mal dijelaskan bahwa Pelayanan Publik diberikan oleh Kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan Kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik Daerah, serta swasta. Mal Pelayanan Publik secara terpadu berada pada 1 tempat yang sama yang terdiri dari beberapa sektor terkait. Ini merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Data Ombudsman RI tahun 2023, Yogyakarta menjadi provinsi yang melaksanakan standar layanan publik dan berhasil mencapai tingkat ketaatan mencapai 94,18% ini merupakan penilaian yang dianggap sangat baik.⁵ Kabupaten Bantul tidak mendapat peringkat 10 yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aduan atau keluhan yang diterima yang menyebabkan MPP Bantul harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan dengan melakukan perbaikan.⁶

Berdasarkan latar belakang masalah peneliti ingin meneliti dan mengkaji Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul. Secara dalam, penelitian

⁵ Ombudsman RI. (2023) "Data Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Tahun 2023." <https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-manajemen-pencegahan-maladministrasi/data-penilaian-kepatuhan-terhadap-standar-pelayanan-publik-tingkat-provinsi-tahun-2023>. diakses tanggal 11 Oktober 2025

⁶ Syafmiwan, G. (2025). Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bantul (doctoral dissertation, universitas muhammadiyah yogyakarta). Hlm 4

ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh pelaksanaan pelayanan publik dalam memberi kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bantul.

B. Rumusan masalah

Rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Bantul?
2. Apa Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Bantul?
3. Apa Upaya untuk memberikan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Bantul
2. Mengidentifikasi kendala apa saja yang terjadi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Bantul
3. Mencari Upaya yang dapat dilakukan agar tercapainya Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik bantul

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan terkait hubungan antara Pelaksanaan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di daerah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dilakukan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi bagi Pengelola Mal Pelayanan Publik agar mengatasi kendala-kendala yang terjadi serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan instansi untuk mengatasi kendala yang terjadi serta melakukan pengoptimalan upaya Pelayanan prima

E. Keaslian Penelitian

1. Nama penulis: Adriana Intan Bia, NPM 1803010087, Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana Kupang, pada tahun 2023.⁷

a. Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua

b. Rumusan masalah: Apakah kualitas pelayanan Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua?

⁷Bia Adriana Intan. (2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua." UPT Perpustakaan Undana. Hlm 12

- c. Hasil penelitian: bahwa kualitas layanan Yang terdiri dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, Empathy berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua.
- d. Terdapat hal yang menjadi pembeda antara skripsi pembanding dengan skripsi yang akan disusun terletak pada lokasi yaitu skripsi pembanding penelitiannya di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua sedangkan skripsi yang akan disusun berlokasi di Mal Pelayanan Publik Bantul. Selain itu skripsi yang akan disusun juga membahas tentang kendala dan upaya yang dapat di wujud nyatakan agar bisa memberikan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik Bantul.
2. Nama penulis: Yuliana Dewi, Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan tahun 2023.⁸
- a. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan.
- b. Rumusan masalah:
- 1) Bagaimana bukti fisik (tangible) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan?
 - 2) Bagaimana kehandalan (reliability) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan?

⁸ Dewi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan. *Skripsi Jur. Manaj. Fak. Ekon. Univ. Borneo Tarakan*. Hlm 4

3) Bagaimana daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan?

4) Bagaimana empati (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan?

5) Bagaimana jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan?

c. Hasil penelitian; Bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, dan jaminan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik kota Tarakan.

d. Perbedaan skripsi peneliti sebelumnya dengan skripsi yang akan disusun terletak pada lokasi. Skripsi peneliti sebelumnya mengambil lokasi objek penelitian di Mal Pelayanan Publik kota Tarakan, sedangkan skripsi yang akan disusun berlokasi di Mal Pelayanan Publik Bantul. Selain itu skripsi yang akan disusun juga membahas tentang kendala pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Bantul.

3. Nama Penulis: Wahyu Febrianto, NPM 17041010032, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, 2021.⁹

a. Judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

⁹ Febrianto, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" Jawa Timur). Hlm 12

b. Rumusan masalah;

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna mal pelayanan publik Kabupaten Sidoarjo?

c. Hasil penelitian; Kualitas Pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebesar 5,40%.

d. Perbedaan skripsi pembandingan dengan skripsi yang akan disusun terletak pada lokasi yaitu skripsi pembandingan penelitiannya di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo skripsi yang akan disusun berlokasi di Mal Pelayanan Publik Bantul. Selain itu skripsi yang akan disusun tidak hanya membahas mengenai pengaruh dari pelayanan publik tapi juga kendala dan upayanya.

F. Batasan Konsep

1. Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Kepuasan Masyarakat

Permenpan RB No. 24 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Kepuasan Masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat

terkait kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

3. Pelayanan prima

Pelayanan prima atau *excellent service* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berfokus pada pelayanan dan kualitas agar menciptakan kepuasan.¹⁰

4. Mal Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Bantul No 43 Tahun 2023 Mal Pelayanan Publik merupakan pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian, lembaga, badan usaha milik Daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode Empiris. Metode Empiris merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam penelitian yang dapat dilihat atau dicermati oleh indra manusia untuk mengetahui teknik-teknik yang digunakan.¹¹ Tujuan penelitian menggunakan metode Empiris untuk membantu Peneliti dalam menganalisis dan mengukur hubungan antar variabel yaitu Pelaksanaan

¹⁰ Wier Ritonga. (2020). *Pelayanan Prima*, PT. Muara Karya. Surabaya. Hlm 177

¹¹ Benny S. Pasaribu, 2022. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis,, UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN*. Banten, hlm 9

Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Bantul.

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan data dari bahan utama penelitian agar mendapatkan informasi secara langsung dari responden sudah menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik Bantul, sehingga menjadi jawaban dalam permasalahan yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bantul.

b. Data sekunder

Data sekunder berupa bahan hukum primer maupun sekunder yakni dokumen-dokumen resmi yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, buku, hasil penelitian, yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Permenpan RB No. 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan
- 3) Peraturan Bupati Bantul No 43 Tahun 2023 tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- 4) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Cara Pengumpulan

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa cara, yaitu:

a. Observasi

Penulis akan melakukan penelitian dengan melakukan observasi yaitu mengamati dan melihat secara langsung layanan yang diberikan di lapangan. Teknik ini dilakukan untuk mengamati bagaimana Pelaksanaan pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Bantul.

a. Kuesioner

Penulis akan melakukan penelitian dengan cara pengumpulan data berupa kuesioner bertujuan untuk menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Bantul.

4. Lokasi Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bantul yang beralamat di Jl. Lingkar Timur Manding, Trirenggo, Bantul DIY 55714. Alasan penulis ingin meneliti di tempat tersebut dikarenakan penulis ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat dari layanan yang diberikan di MPP Bantul.

5. Populasi dan sampel

Penulis akan melakukan penelitian dengan populasi dalam penelitian ini yang terdiri dari masyarakat yang sudah pernah menerima pelayanan

publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Bantul yang beralamat di Jl. Lingkar Timur Manding, Trirenggo, Bantul DIY 55714 dengan jumlah penduduk 1.025,75 jiwa. Dari populasi tersebut ditarik sampel dengan metode random sampling sejumlah 40 responden dengan kriteria sampel dalam penelitian terdiri dari: Laki-laki dan perempuan yang telah berusia 18 tahun ke atas dan seluruh pelanggan yang telah menerima pelayanan publik di MPP Bantul.

6. Responden dan narasumber

Penulis melakukan penelitian terhadap 40 responden yang sudah pernah menerima pelayanan publik di MPP Bantul. Responden pada penelitian hukum ini antara lain: Trevanya, Tirsa, Eudhia, Sekar, Tere, Junet, Dewi, Trianditya, Devi, Yosephine, Pratiwi, Gunter, Dita, Titis, Muhammad Rizky, Heru, Ika, Kevin, Nurmi, Rizki, Divia, Friska, Ananta, Almira, Roy, Aprilia, Risha, Adam, Samantha, Melany, Mariana, Aditya, Amanda, Ricky, Cahyo, Junior, Windu, Liyana, Arif, dan Richard. Narasumber dalam penelitian ini yaitu Koordinator Pelayanan di MPP Bantul yaitu Bapak Iwan pada tanggal 21 November 2025.

7. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Data kuantitatif berasal dari survey berupa jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan Mal Pelayanan Publik (MPP)

Bantul, kemudian tahap selanjutnya akan dideskripsikan dengan penjelasan-penjelasan berdasarkan data-data yang tersedia.

