



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI  
KOTA BEKASI TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**Amelia Nira Dirahmayanti**

**NPM 183112351550103**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PUBLIC SERVICE MALL QUALITY IN BEKASI CITY IN  
2022**

**SKRIPSI**

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Bachelor Public Administration*

**Amelia Nira Dirahmayanti**

**NPM 183112351550103**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

**2023**

## FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti  
NPM : 183112351550103  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional.

Disetujui  
Jakarta, 6 Maret 2023

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen pembimbing                      Ketua Program Studi Administrasi Publik



Drs. Suranto, M.Si.



Dr. Mary Ismowati, M.Si

## FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti  
NPM : 183112351550103  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional.

Disahkan

Jakarta, 7 Maret 2023

Dosen pembimbing

Dekan

Drs. Suranto, M.Si,

Dr. Erna Ernawati Chotim, S.Sos., M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti

NPM : 183112351550103

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi  
Tahun 2022

Telah Berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

#### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Irma Indrayani, S.IP., M.Si

Pembimbing I/Penguji I Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Pembimbing II/Penguji II Drs.Suranto, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Maret 2023

## HALAMAN PERSYARATAN ORISINILITAS

### HALAMAN PERSYARATAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda - tangan dibawah ini :

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti

NPM : 183112351550103

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi  
Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikitan dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 10 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Amelia Nira Dirahmayanti

## ABSTRAK

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti  
Proram Studi : Administrasi publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022

|   |  |
|---|--|
| <b>Kata Kunci</b><br><br>Pelayanan Publik,<br>Bukti fisik,<br>Kehandalan, Daya<br>Tanggap, Jaminan,<br>Empati,<br>Kepuasan<br>Masyarakat. | <p>Penelitian ini mengkaji permasalahan pelayanan yang banyak dikeluhkan masyarakat terkait fasilitas pelayanan publik yang kurang baik seperti antrian yang panjang, jarak atau transportasi yang sulit diakses, administrasi yang rumit, dan kendala waktu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022 dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: 1.)Bukti Fisik pada sistem fasilitas sudah jauh lebih baik; 2.) Reliabilitas pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Bekasi <i>Trade Center</i> belum lengkap pada bagian penglegalisir berkas yang belum disediakan; 3.) Daya tanggap belum cukup baik dengan kurangnya pegawai; 4.) Jaminan sudah berdampak positif; 5.) Empati pegawai sudah dilakukan dengan sangat baik yang dimana mereka menyediakan suatu kain untuk warga yang menggunakan pakaian yang tidak semestinya. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan data penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa Mal Bekasi <i>Trade Center</i> Kota Bekasi masih memerlukan perbaikan pada 2 dimensi yaitu daya tanggap dan kehandalan yang belum dilakukan secara maksimal. Saran dari peneliti agar pelayanan pada bagian legalisir dan penambahan SDM pada tempat pelayanan yang sering dikunjungi dilakukan dengan cepat.</p> |
| Pembimbing  | Drs. Suranto, M.Si,  |
| Jumlah Referensi  | 16 Buku, 9 Jurnal, 12 media Online   |

## ABSTRACT

*Name* : Amelia Nira Dirahmayanti  
*Proram Studi* : Administrasi publik  
*Title* : *Public Service Mall Quality In Bekasi City In 2022*

|   |  |
|---|--|
| <b>Keywords</b><br><br><i>Public Service, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Community Satisfaction</i> | <p>This research examines service problems that many people complain about regarding poor public service facilities such as long queues, distances or transportation that are difficult to access, complicated administration, and time constraints. The aim of the study was to find out the Public Service Mall Quality In Bekasi City In 2022. using 5 dimensions, namely: a.) Direct evidence that the facility system is much better; b.) The reliability of the services provided by the Bekasi Trade Center Public Service Mall is not complete in the legalizing part of the files that have not been provided; c.) Responsiveness is not good enough with a lack of staff; d.) Guarantees have had a positive impact; e.) The empathy of the employees has been carried out very well in which they provide a cloth for residents who wear inappropriate clothes. Researchers used qualitative methods and research data using data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation. The results of the study show that Bekasi Trade Center Mall Bekasi City still needs improvement in 2 dimensions, namely responsiveness and reliability which have not been carried out optimally. Suggestions from researchers so that services in the legalization section and the addition of human resources to places of service that are frequently visited are carried out quickly.</p> |
| <i>Supervisor</i>   | Drs. Suranto, M.Si,  |
| <i>Number of Referrals</i>  | 16 Book, 9 Journal, 12 Online Media  |



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Nasional.

Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Drs El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku rector Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Marry Ismawati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Angga Sulaiman, S.IP, M.Ap, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional .

6. Bapak Drs. Suranto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing. Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.
7. Seluruh dosen khususnya para Bapak/Ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terima kasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman, pendidikan moral yang telah di berikan semenjak semester satu hingga skripsi ini.
8. Seluruh staf Mal Pelayanan Publik Bekasi Trade Center dan masyarakat pengguna pelayanan Mal Pelayanan Publik yang sudah membantu dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Endi Sutisna dan Ibu Muyanti serta kakak penulis yaitu Hendra Wira Wibawa dan Febi Wiranti yang telah memberikan doa dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Penulis juga berterima kasih kepada teman dan orang-orang terdekat penulis yang selalu memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 10 Januari 2023



Amelia Nira Dirahmayant

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <u>FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</u>       | <u>ii</u>   |
| <u>FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI .....</u>       | <u>iii</u>  |
| <u>HALAMAN PENGESAHAN.....</u>                 | <u>iv</u>   |
| <u>HALAMAN PERSYARATAN ORISINILITAS .....</u>  | <u>v</u>    |
| <u>ABSTRAK.....</u>                            | <u>v</u>    |
| <u>ABSTRACT .....</u>                          | <u>vii</u>  |
| <u>KATA PENGATAR .....</u>                     | <u>viii</u> |
| <u>DAFTAR ISI.....</u>                         | <u>x</u>    |
| <u>DAFTAR TABEL.....</u>                       | <u>xiii</u> |
| <u>DAFTAR GAMBAR .....</u>                     | <u>xiv</u>  |
| <u>BAB I PENDAHULUAN</u>                       |             |
| 1.1 <u>Latar Belakang.....</u>                 | <u>1</u>    |
| 1.2 <u>Rumusan Masalah .....</u>               | <u>10</u>   |
| 1.3 <u>Tujuan Penelitian.....</u>              | <u>10</u>   |
| 1.4 <u>Manfaat Penelitian.....</u>             | <u>10</u>   |
| <u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>                 |             |
| 2.1 <u>Penelitian Terdahulu.....</u>           | <u>13</u>   |
| 2.2 <u>Kerangka Teori.....</u>                 | <u>20</u>   |
| 2.2.1 <u>Pengertian Pelayanan Publik .....</u> | <u>20</u>   |
| 2.2.2 <u>Hakikat pelayanan Publik .....</u>    | <u>24</u>   |
| 2.2.3 <u>Asas-asas Pelayanan Publik.....</u>   | <u>25</u>   |

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 2.2.4 | <u>Standar Pelayanan Publik .....</u>                | <u>26</u> |
| 2.2.5 | <u>Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....</u> | <u>27</u> |
| 2.2.6 | <u>Kualitas Pelayanan Publik .....</u>               | <u>29</u> |
| 2.3   | <u>Kerangka Pemikiran .....</u>                      | <u>33</u> |

### BAB III METODE PENELITIAN

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 3.1   | <u>Pendekatan Penelitian.....</u>                | <u>35</u> |
| 3.1.1 | <u>Sumber Data .....</u>                         | <u>36</u> |
| 3.2   | <u>Penentuan Informan.....</u>                   | <u>37</u> |
| 3.3   | <u>Teknik Pengumpulan Data .....</u>             | <u>40</u> |
| 3.3.1 | <u>Metode Pengumpulan Data.....</u>              | <u>40</u> |
| 3.4   | <u>Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....</u> | <u>41</u> |
| 3.4.1 | <u>Triangulasi Data.....</u>                     | <u>42</u> |
| 3.4.2 | <u>Analisis Data.....</u>                        | <u>43</u> |
| 3.5   | <u>Lokasi dan Waktu Penelitian.....</u>          | <u>45</u> |

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 4.1   | <u>Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022.....</u> | <u>46</u> |
| 4.1.1 | <u>Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik .....</u>  | <u>46</u> |
| 4.1.2 | <u>Dasar Pembentukan Mal Pelayanan Publik.....</u>   | <u>47</u> |
| 4.1.3 | <u>Visi dan Misi.....</u>  | <u>48</u> |
| 4.1.4 | <u>Maksud dan Tujuan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....</u>                                 | <u>52</u> |
| 4.1.5 | <u>Fungsi DPMTSP dalam Mal Pelayanan Publik.....</u>   | <u>53</u> |
| 4.1.6 | <u>Jenis Layanan Yang Difasilitasi Pada Mal Pelayanan Publik</u>                               |           |

|   |            |
|---|------------|
| <u>Bekasi Trade Center.....</u>   | <u>55</u>  |
| 4.2 <u>Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi Trade Center.....</u> | <u>56</u>  |
| 4.2.1 <u>Indikator Bukti Fisik (Tangibles).....</u>                     | <u>57</u>  |
| 4.2.2 <u>Indikator Keandalan (Reliability).....</u>                     | <u>60</u>  |
| 4.2.3 <u>Indikator Daya Tanggap (Responsiveness).....</u>               | <u>63</u>  |
| 4.2.4 <u>Indikator Jaminan (Assurance).....</u>                         | <u>66</u>  |
| 4.2.5 <u>Indikator Empati (Empathy).....</u>                            | <u>68</u>  |
| <b><u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u></b>                                |            |
| 5.1 <u>Kesimpulan.....</u>  | <u>76</u>  |
| 5.2 <u>Saran.....</u>   | <u>78</u>  |
| <b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....                                      | <u>79</u>  |
| I. <u>Buku.....</u>   | <u>79</u>  |
| III. <u>Jurnal.....</u>   | <u>80</u>  |
| IV. <u>Media Online.....</u>  | <u>81</u>  |
| <b><u>LAMPIRAN</u></b> .....  | <u>83</u>  |
| <b><u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u></b> .....                                | <u>123</u> |





