

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN MAKSUD	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR GRAFIK DAN DIAGRAM	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I - 1
1.2. Rumusan Masalah	I - 21
1.3. Tujuan Penelitian	I - 22
1.4. Manfaat Penelitian	I - 22
1.4.1. Manfaat Akademis	I - 22
1.4.2. Manfaat Praktis	I - 23
1.5. Kerangka Teori	I - 23
1.5.1. Pelayanan Publik	I - 23
1.5.1.1. Konsep Pelayanan Publik	I - 23
1.5.1.2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	I - 26
1.5.1.3. Kualitas dan Indikator Pelayanan Publik	I - 29
1.5.2. Kepercayaan Publik	I - 31
1.5.2.1. Konsep Kepercayaan Publik	I - 31
1.5.2.2. Dimensi Kepercayaan Publik	I - 33
1.5.3. Mal Pelayanan Publik	I - 36
1.6. Hipotesis	I - 41
1.7. Definisi Konsep	I - 41
1.8. Definisi Operasional	I - 42
1.9. Metodologi Penelitian	I - 43
1.9.1. Pendekatan Penelitian	I - 43
1.9.2. Tipe Penelitian	I - 44
1.9.3. Metode Penelitian	I - 44
1.9.4. Lokasi Penelitian	I - 44
1.9.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I - 45
1.9.6. Instrumen Penelitian	I - 47
1.9.7. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	I - 47
1.9.8. Teknik Pengumpulan Data	I - 50
1.9.9. Teknik Analisis dan Interpretasi Data	I - 51

BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

2.1. Sejarah Pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 1
2.2. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 7
2.2.1. Dasar Hukum Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 7
2.2.2. Maksud dan Tujuan Pendirian Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 8
2.2.3. Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 9
2.2.4. Realisasi Kinerja Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 11
2.3. Sarana dan Prasarana di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	II - 21

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA

3.1. Penyajian Data Berdasarkan Karakteristik Responden	III - 1
3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	III - 2
3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III - 4
3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	III - 4
3.2. Penyajian Data Berdasarkan Pemahaman Responden Terhadap Kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III - 6
3.2.1. Pemahaman Responden mengenai Kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III - 6
3.2.2. Pemahaman Responden mengenai Fungsi Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III - 10
3.2.3. Pemahaman Responden mengenai Terpenuhinya Kebutuhan dan Kepentingan Responden melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III - 13
3.3. Frekuensi Responden dalam Mengakses Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III - 18
3.4. Distribusi Data Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diakses Responden	III - 20
3.5. Penyajian Data Berdasarkan Variabel Tingkat Kepercayaan Masyarakat	III - 24
3.5.1. Distribusi Data Berdasarkan Dimensi <i>Credible</i> <i>Commitment</i> (Komitmen yang Kredibel)	III - 24
3.5.2. Distribusi Data Berdasarkan Dimensi <i>Benevolence</i> (Ketulusan)	III - 26
3.5.3. Distribusi Data Berdasarkan Dimensi <i>Honesty</i> (Kejujuran)	III - 28

3.5.4. Distribusi Data Berdasarkan Dimensi <i>Competency</i> (Kompetensi).....	III - 30
3.5.5. Distribusi Data Berdasarkan Dimensi <i>Fairness</i> (Keadilan).....	III - 31
3.6. Analisis dan Interpretasi Teroritik	III - 33
3.6.1. Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Berdasarkan Dimensi <i>Credible Commitment</i> (Komitmen yang Kredibel)	III - 34
3.6.2. Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Berdasarkan Dimensi <i>Benevolence</i> (Ketulusan)	III - 40
3.6.3. Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Berdasarkan Dimensi <i>Honesty</i> (Kejujuran)	III - 44
3.6.4. Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Berdasarkan Dimensi <i>Competency</i> (Kompetensi)	III - 48
3.6.5. Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Berdasarkan Dimensi <i>Fairness</i> (Keadilan)	III - 52
3.6.6. Kendala dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	III - 55
 BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	IV - 1
4.2. Saran	IV - 5
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Area Perubahan Reformasi	I – 6
Tabel 1.2. Beberapa Penghargaan Provinsi Jawa Timur di Bidang Pelayanan Publik	I – 9
Tabel 1.3. Data Mal Pelayanan Publik di Indonesia	I – 13
Tabel 1.4. Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	I – 15
Tabel 1.5. Persebaran Jumlah Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2019.....	I – 17
Tabel 1.6. Kategori Pelayanan Berdasarkan Instansi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk	I – 40
Tabel 1.7. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	I – 49
Tabel 2.1. Susunan Keanggotaan Tim Kerja Pusat Pelayanan Kabupaten Nganjuk	II – 3
Tabel 3.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	III – 3
Tabel 3.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III – 4
Tabel 3.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	III – 5
Tabel 3.4. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III – 7
Tabel 3.5. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Usia Responden	III – 7
Tabel 3.6. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	III – 8
Tabel 3.7. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden ...	III – 9
Tabel 3.8. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Fungsi Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III – 10
Tabel 3.9. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Fungsi Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Usia Responden	III – 11
Tabel 3.10. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Fungsi Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	III – 12

Tabel 3.11. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Fungsi Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	III – 12
Tabel 3.12. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Terpenuhinya Kebutuhan dan Kepentingan Responden melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III – 14
Tabel 3.13. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Terpenuhinya Kebutuhan dan Kepentingan Responden melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Usia Responden	III – 15
Tabel 3.14. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Terpenuhinya Kebutuhan dan Kepentingan Responden melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	III – 16
Tabel 3.15. Deskripsi Pemahaman Responden mengenai Terpenuhinya Kebutuhan dan Kepentingan Responden melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	III – 17
Tabel 3.16. Deskripsi Frekuensi Responden dalam Mengakses Pelayanan Administratif di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III – 19
Tabel 3.17. Deskripsi Frekuensi Jenis Pelayanan yang Diakses Responden	III – 20
Tabel 3.18. Deskripsi Jawaban Responden atas Adanya Perubahan Pelayanan Administratif melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji	III – 25
Tabel 3.19. Distribusi Jawaban Responden atas Adanya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administratif	III – 26
Tabel 3.20. Distribusi Jawaban Responden atas Perhatian Petugas Pelayanan selama Proses Pelayanan Administratif	III – 27
Tabel 3.21. Distribusi Jawaban Responden atas Adanya Kepuasan dengan Pelayanan Administratif yang Diberikan	III – 27
Tabel 3.22. Distribusi Jawaban Responden atas Kemudahan Akses Informasi Pelayanan	III – 29
Tabel 3.23. Distribusi Jawaban Responden atas Ketanggapan Petugas Pelayanan dalam Merespon Keluhan	III – 30
Tabel 3.24. Distribusi Jawaban Responden atas Pemberian Pelayanan Administratif yang Cepat, Tepat, dan Cermat	III – 31
Tabel 3.25. Distribusi Jawaban Responden atas Pemberian Pelayanan Administratif yang Didasarkan pada Antrian	III – 32

Tabel 3.26. Distribusi Jawaban Responden atas Persepsi bahwa Pelayanan Administratif pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji Lebih Adil	III – 32
Tabel 3. 27. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Credible Commitment</i>	III – 36
Tabel 3.28. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Dimensi <i>Credible Commitment</i>	
Tabel 3.29. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Credible Commitment</i>	III – 38
Tabel 3.30. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Credible Commitment</i>	III – 39
Tabel 3.31. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Benevolence</i>	III – 40
Tabel 3.32. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Dimensi <i>Benevolence</i> .	III – 41
Tabel 3.33. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Benevolence</i>	III – 42
Tabel 3.34. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Benevolence</i>	III – 43
Tabel 3.35. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Honesty</i>	III – 45
Tabel 3.36. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Dimensi <i>Honesty</i>	III – 45
Tabel 3.37. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Honesty</i>	III – 47
Tabel 3.38. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Competency</i>	III – 49
Tabel 3.39. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Dimensi <i>Competency</i> ..	III – 49
Tabel 3.40. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Competency</i>	III – 51
Tabel 3.41. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Competency</i>	III – 51
Tabel 3.42. Nilai Rata – Rata Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Fairness</i>	III - 53
Tabel 3.43. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Dimensi <i>Fairness</i>	III – 53
Tabel 3.44. Tanggapan Responden pada Dimensi <i>Fairness</i>	III – 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Dugaan Maladministrasi	I – 2
Gambar 1.2. Peta Persebaran Jumlah Laporan Pengaduan di Daerah	I – 8
Gambar 1.3. Survei Penilaian Integritas Pemerintah Daerah 2018.....	I – 10
Gambar 1.4. <i>A Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies</i>	I – 36
Gambar 2.1. Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk.....	II – 2
Gambar 2.2. Daftar Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.....	II – 2
Gambar 2.3. Brosur Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk	II – 6
Gambar 2.4. Brosur Sosialisasi Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk.....	II – 6

DAFTAR GRAFIK DAN DIAGRAM

Grafik 1.1. Data Laporan Pengaduan Tahun 2012 – 2017.....	I – 2
Grafik 1.2. Jumlah Laporan Pengaduan Tahun 2014 – 2018.....	I – 5
Grafik 1.3. Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah di Indonesia	I – 7
Grafik 1.4. Jumlah Kunjungan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk	I – 16
Diagram 3.1. Prosentase Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Credible Commitment</i>	III – 37
Diagram 3.2. Prosentase Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Benevolence</i>	III – 41
Diagram 3.3. Prosentase Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Honesty</i>	III – 46
Diagram 3.4. Prosentase Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Competency</i>	III – 50
Diagram 3.5. Prosentase Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Dimensi <i>Fairnes</i>	III – 54