

***PUBLIC VALUE* DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANGKALAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Defta Ayu Paramita
071811133008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Genap 2021/2022

***PUBLIC VALUE* DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANGKALAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Defta Ayu Paramita
071811133008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Genap 2021/2022

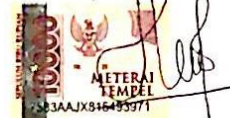
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung maupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Bangkalan, 8 Maret 2022

Penyusun,



Delta Ayu Paramita

NIM.071811133008

***PUBLIC VALUE DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANGKALAN***

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

Defta Ayu Paramita
071811133008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2022**

Semester Genap 2021/2022

Halaman Persetujuan Pembimbing

***PUBLIC VALUE* DALAM PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANGKALAN**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Bangkalan, 8 Maret 2022

Dosen Pembimbing



Dr. Falih Suedi, Drs., M.Si.
NIP.196302261988101001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi: Adiministrasi Publik

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Selasa, 19 April 2022

Pukul : 09.00 – 11.00 WIB

Tempat : Zoom Meeting

Komisi Penguji terdiri dari:

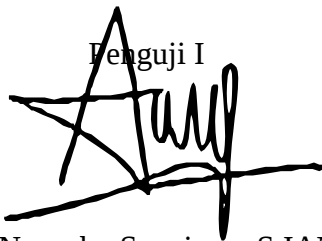
Ketua Penguji



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M. Com

NIP. 196505061993031003

Penguji I



Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.P.P

NIP. 199112242019031011

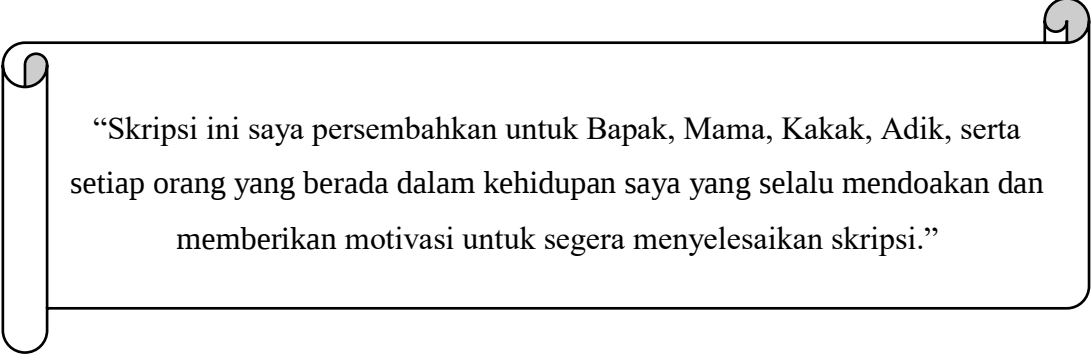
Penguji II



Dr. Falih Suedi, Drs., M.Si

NIP. 19630226198810100

HALAMAN PERSEMBAHAN



“Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak, Mama, Kakak, Adik, serta setiap orang yang berada dalam kehidupan saya yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.”

HALAMAN MOTTO

“Pendidikan Memiliki Akar yang Pahit, tapi Buahnya Manis”

-Aristoteles-

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Do'a, bantuan, serta dukungan dari orang sekitar tak hentinya saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
2. Mama saya Sri Erna Yulihati yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada saya. Saya sangat bersyukur memiliki mama seperti mu. Terima kasih atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang tidak ada habisnya kau berikan kepada saya
3. Bapak, walaupun Bapak adalah patah hati pertamaku saya ucapkan terima kasih atas kasih sayang dan pengorbanan yang tak terlihat.
4. Kakakku, Adam Leonardo dan Adikku, Wahyu Rifqy terima kasih atas motivasi dan pertanyaan kapan sidang yang selalu di utarakan kepada saya. Saya sangat bersyukur memiliki saudara yang selalu *support* seperti kalian.
5. Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi terbaik. Terima kasih telah sabar dan perhatian membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga atas ilmu dan waktu yang Bapak berikan kepada saya. Saya mohon maaf apabila selama bimbingan berlangsung saya melakukan kesalahan.
6. Seluruh dosen dan staf Administrasi Publik Universitas Airlangga, kepada Ibu Sulikah, Prodi Jusuf, Ibu Wahyuni, Ibu Erna, Bapak Antun, Bapak Bintoro, Bapak Gitadi, Bapak Roestoto, Bapak Eko, Bapak Nanang, Bapak Keban, Bapak Putu, dan Mas Agie. Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang diberikan selama saya kuliah. Terima kasih juga kepada Mbak Dwi yang selalu responsif dalam memberikan informasi akademik kepada Mahasiswa Administrasi Publik.

7. Pihak DPMPTSP dan para informan yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kesediaan dan waktu yang telah diberikan selama ini.
8. Keluarga besar Administrasi Publik 2018. Terima kasih atas kebersamaannya, walaupun Pandemi Covid menghalangi kita untuk bertemu namun kalian akan selalu saya kenang. Semoga kalian diberikan kelancaran dan sukses selalu gais!
9. *My special person*, Mas Iqbal. Terima kasih atas segala dukungan dan motivasi yang tak henti-hentinya diberikan. Terima kasih juga sudah menjadi pendengar baikku atas keluh kesah yang selama ini aku rasakan.
10. Team gibah selama kuliah, yaitu Srikandi. Popi, Citra, Risa, dan Afita terima kasih banyak atas dukungan, doa, dan hal-hal receh yang selalu kalian berikan. Terima kasih telah mendampingi saya hingga saat ini, semoga kita segera ketemu.
11. Trio Kwek-Kwek, Popi dan Izzar. Terima kasih teman gabut ku atas insight yang kalian berikan. See u on top!
12. Untuk Kembang Desa ku Putri, Nabila, Mitha, dan Farida terima kasih atas semuanya. Nggak kerasa kita sahabatan sudah 19 tahun lamanya, susah senang kita hadapi bersama. Terima kasih sudah selalu ada buat saya.
13. Bestiee Jamak Taksir Rani, Jihan, Luluk, Ais, Sunan, dan Syafrel terima kasih juga selalu keep in touch sama saya. Kalian sangat berarti dalam hidupku.
14. Teman-teman yang memiliki masalah keluarga yang sama, Milen dan Amel. Terima kasih sudah saling menguatkan, kita calon orang sukses!
15. Teman-teman HIMA JUARA, Staff Divisi Keilmuan dan Pengabdian Masyarakat HIMA JUARA terima kasih atas pengalaman yang diberikan selama saya berorganisasi di rumah Administrasi Publik.

16. Team harisenin.com yang sudah memberikan saya kesempatan untuk bekerja sehingga mengajarkan saya bagaimana mengatur manajemen waktu yang baik antara kerja dan mengerjakan skripsi.
17. Team Gak Gendut Lagi terima kasih sudah menerima lamaran pekerjaan saya, sehingga sebelum sidang skripsi berlangsung saya memiliki 2 pekerjaan sekaligus.
18. Semua pihak yang belum saya sebutkan diatas, terima kasih atas dukungan dan doa yang telah diberikan kepada saya.
19. *Special Thanks*, untuk saya sendiri. Terima kasih sudah kuat untuk menerima keadaan yang sangat berat untuk dilalui dan terima kasih sudah mau berjuang untuk diri sendiri. Defta hebat, Defta kuat, dan Defta pasti jadi orang sukses. Semangat saya!

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu persyaratan kelulusan. Judul skripsi ini adalah *Public Value* dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan.

Permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini terkait penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan. Dalam Penyelenggaraanya masih ditemukan beberapa permasalahan seperti sarana dan prasarana yang kurang menunjang dalam pelayanan Publik yang diberikan seperti AC, teknologi, mesin antrian, hingga ruang laktasi. Selain itu kerap terjadi petugas pelayanan yang tidak ada di lokasi, sementara masyarakat sudah lama mengantri. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan kepada Publik dalam pemenuhan pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini akan mendeskripsikan tentang nilai-nilai Publik dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan. Teori Nilai Publik (*Public Value*) hadir sebagai sebuah kerangka kerja yang didalamnya mengandung nilai terkait layanan atau program yang nantinya akan memberikan dampak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam penelitian ini nilai Publik berfokus pada nilai-nilai Publik apa saja yang tercipta dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan dengan adanya nilai Publik yang tercipta menunjukkan apakah Mal Pelayanan Publik dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginan dari masyarakat itu sendiri.

Penulis menyadari bahwasanya masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Penulis mengharapkan kritik, saran, dan sumbangan pemikiran untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi pembaca, memberikan sumbangan pemikiran bagi keberlanjutan studi Administrasi Publik, serta sebagai bahan masukan untuk Pemerintah Kabupaten Bangkalan dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

Demikian yang dapat saya sampaikan dan saya mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Terima kasih kepada Allah SWT dan pihak-pihak yang senantiasa memberikan kontribusinya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bangkalan, 8 Maret 2022

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a stylized 'n' and a hash symbol.

Defta Ayu Paramita

NIM.071811133008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan nilai publik (*Public Value*) dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan. Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan administrasi yang terpusat satu pintu sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori *public value* (nilai publik) dari Mark Moore. Nilai publik (*public value*) dari Mark Moore menggunakan dimensi pengukuran nilai publik yang terdiri dari *outcome achievement*, *legitimacy and trust*, *service delivery quality*, dan *efficiency*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi dalam penelitian ini pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan dengan melibatkan masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah dengan wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumen. Selanjutnya teknik analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *public value* (nilai publik) dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan cukup mampu memenuhi dimensi pengukuran nilai publik yaitu *outcome achievement*, *legitimacy and trust*, *service delivery quality*, dan *efficiency*. Berdasarkan hasil temuan lapangan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan telah memberikan manfaat kepada pengguna layanan baik dalam aspek sosial budaya, ekonomi, maupun lingkungan dan juga dapat menciptakan nilai dari aspek pendidikan. Dalam Penyelenggaraanya didukung oleh legitimasi yaitu Peraturan Bupati No. 10 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan dan tentunya mendapat dukungan dari masyarakat karena kehadiran Mal Pelayanan Publik dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan. Namun kualitas pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dirasa belum optimal karena kemampuan layanan dan responsivitas petugas layanan belum dilakukan secara merata. Yang terakhir dari dimensi efisiensi menunjukkan bahwasanya output yang dihasilkan lebih besar dibandingkan input sehingga dalam pelaksanaanya banyak evaluasi atau kekurangan sehingga dibutuhkan suatu rekomendasi.

Kata Kunci: Nilai Publik, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to describe the public value (Public Value) in the implementation of the Public Service Mall in Bangkalan Regency. Public Service Mall is a place where the activities of providing public services for goods, services, and administration are centralized at one door so as to provide convenience to the public in obtaining public services.

This research uses public value theory from Mark Moore. Public value (public value) from Mark Moore uses the dimensions of measuring public value consisting of outcome achievement, legitimacy and trust, service delivery quality, and efficiency. The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive type of research. The location of this research is the Public Service Mall of Bangkalan Regency by involving community service users of the Bangkalan Regency Public Service Mall. The data collection techniques used were in-depth interviews, observations, and document studies. Furthermore, the data analysis technique was carried out with the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the public value (public value) in the Implementation of the Public Service Mall in Bangkalan Regency is quite capable of fulfilling the dimensions of measuring public value, namely outcome achievement, legitimacy and trust, service delivery quality, and efficiency. Based on field findings, the implementation of the Public Service Mall in Bangkalan Regency has provided benefits to service users both in the socio-cultural, economic, and environmental aspects and can also create value from the educational aspect. In its implementation, it is supported by legitimacy, namely Regent Regulation no. 10 concerning the Implementation of Public Service Malls in Bangkalan Regency and of course getting support from the community because the presence of Public Service Malls can provide convenience to get services. However, the quality of services provided in the implementation of Public Service Malls is deemed not optimal because the service capabilities and responsiveness of service officers have not been carried out evenly. The last of the dimensions of efficiency shows that the output produced is greater than the input so that in its implementation there are many evaluations or deficiencies so that a recommendation is needed.

Keywords: *Public Value, Public Service Mall, Public Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Dampak Penelitian.....	23
1.4.1 Dampak Akademis.....	23
1.4.2 Dampak Praktis.....	23
1.5 Tinjauan Teori	24
1.5.1 Pelayanan Publik.....	24
1.5.1.1 Definisi Pelayanan Publik	25
1.5.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	27
1.5.1.3 Hakikat Pelayanan Publik	28
1.5.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	29
1.5.1.5 Paradigma Model Pelayanan Publik	29
1.5.2 <i>Public Value</i> (Nilai Publik).....	30
1.5.2.1 Pengertian <i>Public Value</i> (Nilai Publik).....	32

1.5.2.2 Dimensi <i>Public Value</i> (Nilai Publik)	36
1.5.2.2.1 <i>Outcome Achievement</i>	37
1.5.2.2.2 <i>Legitimacy and Support</i>	38
1.5.2.2.3 <i>Service Delivery Quality</i>	39
1.5.2.2.4 <i>Efficiency</i>	40
1.5.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	41
1.5.4 Mal Pelayanan Publik	43
1.5.4.1 Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan	45
1.6 Definisi Konsep	45
1.7 Metode Penelitian.....	46
1.7.1 Tipe Penelitian	47
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	48
1.7.3 Teknik Penentuan Informan.....	49
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.7.5 Teknik Analisis Data	53
1.7.6 Teknik Uji Keabsahan Data	55
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	57
2.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bangkalan.....	57
2.1.1 Dasar Hukum Penyelenggaraan PTSP.....	57
2.1.2 Maksud dan Tujuan Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan.....	59
2.1.2.1 Maksud Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	59
2.1.2.2 Tujuan Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	60
2.1.3 Visi Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	60
2.1.3.1 Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	60
2.1.3.2 Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	60

2.1.3.3 Motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	61
2.1.3.4 Maklumat Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	61
2.1.3.5 Kode Etik Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	61
2.1.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangkalan	62
2.1.5 Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	64
2.2 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	68
2.2.1 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan	70
2.2.2 Fungsi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan	72
2.2.3 Jumlah Kehadiran Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan	74
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK	77
3.1 Penyajian dan Analisis Data	77
3.1.1 Nilai Publik (<i>Public Value</i>) dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan	78
3.1.1.1 <i>Outcome Achievement</i>	83
3.1.1.1.1 Perencanaan Di Bidang Pelayanan Perizinan/Rekomendasi/Surat Keterangan	84
3.1.1.1.2 Pelaksanaan Pelayanan yang Dilaksanakan di MPP	86
3.1.1.1.3 Pelaksanaan Koordinasi dengan PD lain yang terkait dengan Standar Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan	89
3.1.1.1.4 Pelaksanaan Pelayanan Publikasi dan Informasi	92
3.1.1.1.5 Pelaksanaan Ketatausahaan MPP	93
3.1.1.2 <i>Legitimacy and Support</i>	98
3.1.1.2.1 Perencanaan Di Bidang Pelayanan Perizinan/Rekomendasi/Surat Keterangan	98
3.1.1.2.2 Pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik	100

3.1.1.2.3 Pelaksanaan Koordinasi Dengan PD Lain Yang Terkait Dengan Standar Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Dan Pelayanan Non Perizinan	101
3.1.1.2.4 Fungsi Pelaksanaan pelayanan Publikasi dan informasi	103
3.1.1.2.5 Pelaksanaan Ketatausahaan MPP	104
3.1.1.3 <i>Service Delivery Quality</i>	109
3.1.1.3.1 Perencanaan Di Bidang Pelayanan Perizinan/Rekomendasi/Surat Keterangan	109
3.1.1.3.2 Pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.....	112
3.1.1.3.3 Pelaksanaan Koordinasi Dengan PD Lain Yang Terkait Dengan Standar Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Dan Pelayanan Non Perizinan	115
3.1.1.3.4 Fungsi Pelaksanaan pelayanan Publikasi dan informasi	118
3.1.1.3.5 Pelaksanaan Ketatausahaan	120
3.1.1.3.6 Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas	122
3.1.1.4 <i>Efficiency</i>	126
3.1.1.4.1 Perencanaan Di Bidang Pelayanan Perizinan/Rekomendasi/Surat Keterangan	126
3.1.1.4.2 Pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik.....	128
3.1.1.4.3 Pelaksanaan Koordinasi Dengan PD Lain Yang Terkait Dengan Standar Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Dan Pelayanan Non Perizinan	130
3.1.1.4.4 Fungsi Pelaksanaan pelayanan Publikasi dan informasi	132
3.1.1.4.5 Pelaksanaan Ketatausahaan	134
3.1.1.4.6 Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas	135
3.2 Interpretasi Teoritik	139
3.2.1 <i>Public Value</i> (Nilai Publik) dari Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan	139
3.2.1.1 <i>Outcome Achievement</i>	140
3.2.1.2 <i>Legitimacy and Support</i>	141
3.2.1.3 <i>Service Delivery Quality</i>	142

3.2.1.4 <i>Efficiency</i>	145
BAB IV PENUTUP	152
4.1 Kesimpulan.....	152
4.2 Implikasi	154
4.2.1 Implikasi Teoritis.....	155
4.2.2 Implikasi Praktis	156
4.3 Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA.....	158
LAMPIRAN.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 8 Area perubahan dan hasil yang diharapkan	4
Tabel 1.2 Laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik di Indonesia Tahun 2020.....	7
Tabel 1.4 Rekapitulasi nilai indeks pelayanan publik provinsi tahun 2018-2020 ...	9
Tabel 1.5 Jumlah laporan/ pengaduan masyarakat provinsi di Indonesia tahun 2018-2020	11
Tabel 1.6 Indeks pembangunan manusia jatim 2016-2020.....	12
Tabel 1.7 Indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Bangkalan tahun 2020.....	14
Tabel 1.8 Prioritas perbaikan unsur pelayanan publik Kabupaten Bangkalan.....	14
Tabel 1.9 Pemerintah daerah yang telah menandatangani komitmen mal pelayanan publik.....	17
Tabel 1.10 Tabel paradigma model pelayanan publik	30
Tabel 1.11 Elaborasi definisi nilai publik	36
Tabel 1.12 Matriks <i>publik value</i> (nilai publik) dengan penyelenggaraan mal pelayanan publik Kabupaten Bangkalan.....	44
Tabel 1.13 Daftar informan internal.....	50
Tabel 1.14 Daftar informan eksternal	50
Tabel 2.1 Daftar instansi vertikal, opd, bumd, dan bidang pada mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan	71
Tabel 2.2 Jumlah kehadiran masyarakat pada mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan tahun 2020.....	75
Tabel 2.3 Jumlah kehadiran masyarakat pada mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan tahun 2021.....	76
Tabel 3.1 <i>Outcome achievement</i> dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan	96
Tabel 3.2 <i>Legitimacy and support</i> dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan	107
Tabel 3.3 <i>Service delivery</i> dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan	124
Tabel 3.4 <i>Efficiency</i> dalam penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan.....	137

Tabel 3.5 Matriks <i>public value</i> (nilai publik) dari penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan.....	147
Tabel 3.6 Matriks <i>public value</i> (nilai publik) dari penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Klasifikasi dan Kerangka Kerja Nilai Publik.....	34
Gambar 1.2 Dimensi pengukuran nilai publik	35
Gambar 1.3 Dimensi nilai publik.....	37
Gambar 1.4 Penelitian menurut Creswell	46
Gambar 2.1 Struktur organisasi DPMPTSP.....	62
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.....	64
Gambar 2.3. Struktur organisasi mal pelayanan publik Kabupaten Bangkalan.....	68