

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) dan diajukan pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulis maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini saya telah sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 20 Oktober 2022

**Akmal Taufik Maulana**  
NIM : 171120054

## ABSTRAK

**Nama: Akmal Taufik Maulana, NIM: 171120054 Judul Skripsi: Peran dan Fungsi Mal Pelayanan Publik Pandeglang dalam Administrasi di Lingkungan Instansi Pemerintahan Daerah Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (*Studi kasus di Mal Pelayanan Publik Pandeglang*)**

Perihal pelaksanaan pelayanan administrasi publik Instansi pelayanan administrasi terbaru yang disediakan pemerintahan di Indonesia ialah Mal Pelayanan Publik, instansi tersebut telah berdiri di salah satu daerah Kabupaten Pandeglang, yang diresmikan oleh pimpinan pemerintahan Kabupaten Pandeglang Hj. Irna Narulita, S.E., M.M. pada tanggal 31 Agustus Tahun 2020.

Berhubungan dengan latar belakang tersebut, pokok permasalahannya ialah Bagaimana pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang kepada masyarakat dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Apa saja kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang

Tujuan dari penelitian kali ini ialah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang kepada masyarakat dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan mengetahui kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang

Terkait penelitian penulis menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif ialah metode pengumpulan Informasi melalui beberapa cara seperti wawancara, dan dokumentasi. Pelaksanaan pengumpulan informasi tersebut dilakukan di instansi Mal Pelayanan Publik pandeglang sebagai tempat penelitian berlangsung.

Kesimpulan terkait penelitian ini ialah menjawab dua rumusan masalah, yang pertama Mal Pelayanan Publik Pandeglang berperan cukup baik dalam menjalankan kewajibannya sebagai instansi penyedia layanan masyarakat, beberapa masyarakat merasa selama proses layanan berlangsung dapat terselesaikan dengan mudah, cepat, dan tidak khawatir terkait kenyamanan dikarenakan pihak instansi telah menyediakan sarana yang memadai dengan mengandalkan kemajuan teknologi, yang kedua terkait Kendala yang terjadi berupa sikap tidak disiplin oleh petugas instansi Mal Pelayanan Publik Pandeglang, seperti sikap mencampuri permasalahan pribadi terhadap pekerjaan, dan kekompakan petugas yang berkurang, sikap tersebut harus segera dihilangkan karena berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan, kendala selanjutnya yaitu sikap petugas instansi yang diskriminatif kepada beberapa masyarakat kurang mampu dalam memberikan layanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik*



**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2003323 Fax. 0254-200022

---

Nomor : Nota Dinas

Lamp : 1 (satu) Eksemplar

Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah  
a.n. Akmal Taufik Maulana

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Syariah  
UIN SMH Banten  
di

Serang

***Assalamu'alaikum Wr. Wb.***

Diinformasikan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Akmal Taufik Maulana, NIM: 171120054 Judul Skripsi: Peran dan Fungsi Mal Pelayanan Publik dalam Administrasi di Lingkungan Instansi Pemerintahan Daerah Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN SMH Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Pembimbing I

  
**Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19690906 199603 2 002

Serang, 27 September 2022

Pembimbing II

  
**Jamaluddin, M.F.**  
NIP.19900324 201801 1 001

**PERAN DAN FUNGSI MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM  
ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN INSTANSI  
PEMERINTAHAN DAERAH PERSPEKTIF UNDANG-  
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK**

*(Studi kasus di Mal Pelayanan Publik Pandeglang)*


Oleh:

**Akmal Taufik Maulana**

NIM: 171120054

Mengetahui,

Pembimbing I

  
**Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum.**

NIP. 19690906 199603 2 002

Pembimbing II

  
**Jamaluddin, M.E**

NIP.19900324 201801 1 001


Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Syariah

  
**Dr. H. Ahmad Zaini, M.Si**

NIP. 19650607 199203 1005

Ketua  
Jurusan Hukum Tata Negara

  
**Atu Karomah, S.H., M.Si**

NIP. 19690214 199903 2001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n.: Akmal Taufik Maulana, NIM: 171120054, berjudul: Peran dan Fungsi Mal Pelayanan Publik dalam Administrasi di Lingkungan Instansi Pemerintahan Daerah Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, telah diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 20 Oktober 2022 Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjanan Hukum (S.H.) pada jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 Oktober 2022

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dr. Mahfud, M.M.**

NIP. 19620705 199303 1 005



**Ika Atikah, M.H.**

NIP. 19870516 201903 2 008

Anggota-anggota

Penguji I



**Dr. H. Ahmad Zaini, M.Si**

NIP. 19650607 199203 1005

Pembimbing I



**Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum.**

NIP. 19690906 199603 2 002

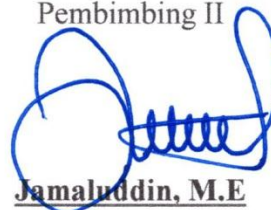
Penguji II



**Dr. M. Zainor Ridho, S. Pd., M.Si**

NIP. 19800721 200912 1 005

Pembimbing II



**Jamaluddin, M.E.**

NIP. 19900324 201801 1 001

## **PERSEMBAHAN**

*Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk keluarga yang telah mendukung perjalanan studi penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis persembahkan juga skripsi kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai Bapak Agus Samsudin dan Ibu Mamah Salamah dan telah mendo'akan penulis, semoga mmendapatkan keselamatan dan kebahagiaan di dunia maupun akhirat.*

## MOTTO

اللَّهُمَّ، مَنْ وَّلِيَ مِنْ أُمَّرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ، فَاشْتُقْ عَلَيْهِ،  
وَمَنْ وَّلِيَ مِنْ أُمَّرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَفَرَّقَ بِهِمْ، فَارْزُقْ بِهِ

*“Ya Allah barangsiapa yang menjadi pengatur apapun dari perkara umatku, lalu ia menyulitkan mereka, maka sulitkanlah ia dan barangsiapa yang menjadi pengatur apapun dari perkara umatku, lalu ia bersikap lemah lembut dengan mereka maka kasihanilah ia.” (HR. Muslim)*

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis Akmal Taufik Maulana dilahirkan di Pandeglang pada Tanggal 02 April Tahun 2000, Anak kedua dari 3 (tiga) bersaudara, dari orang tua ayahanda Agus Samsudin dan ibunda Salamah.

Pendidikan formal yang telah diselesaikan di SD Negeri Karya Utama 2 Cikedal tahun 2011, Madrasah Tsanawiyah Mathla'ul Anwar Pusat Menes tahun 2014, Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar Pusat Menes pada tahun 2017.

Melanjutkan kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Akademik 2017/2018 Fakultas Syariah UIN SMH Banten.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Skripsi ini berjudul: *Peran dan Fungsi Mal Pelayanan Publik Pandeglang dalam Administrasi di Lingkungan Instansi Pemerintahan Daerah Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi kasus di Mal Pelayanan Publik Pandeglang)*. merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) Pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi Selesai di Munaqasahkan pada tanggal

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini, S.H, M.Si, Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
3. Ibu Atu Karomah, S.H, M.Si, Ketua Jurusan dan Bapak Arif Rahman, M.H. Sekertaris Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Ibu Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum, Pembimbing I, dan Bapak Jamaluddin M.E, Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf akademik dan karyawan UIN, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran, dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT Jugalah memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya

tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 20 Oktober 2022

**Akmal Taufik Maulana**  
NIM : 171120054

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	10
G. Kerangka Pemikiran .....	13
H. Metode Penelitian .....	21
I. Sistematika Pembahasa.....	26
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	29
A. Pelayanan Publik .....	29
B. Kebijakan Publik .....	35
C. Birokrasi .....	40
D. Pengelolaan Birokrasi.....	46

E. Administrasi.....	50
<b>BAB III PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DAN</b>	
<b>DESKRIPSI MAL PELAYANAN PUBLIK</b>	
<b>PANDEGLANG .....</b>	<b>59</b>
A. Legalitas Pembentukan Mal Pelayanan Publik	
Pandeglang.....	59
B. Deskripsi Mal Pelayanan Publik Pandeglang .....	68
<b>BAB IV MAL PELAYANAN PUBLIK PANDEGLANG</b>	
<b>MENURUT KETENTUAN UNDANG-UNDANG</b>	
<b>NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN</b>	
<b>PUBLIK.....</b>	<b>77</b>
A. Pelayanan Mal Pelayanan Publik Pandeglang Menurut	
Ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	
Tentang Pelayanan Publik .....	77
B. Kendala-kendala dalam administrasi Mal Pelayanan	
Publik Pandeglang .....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran-saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>