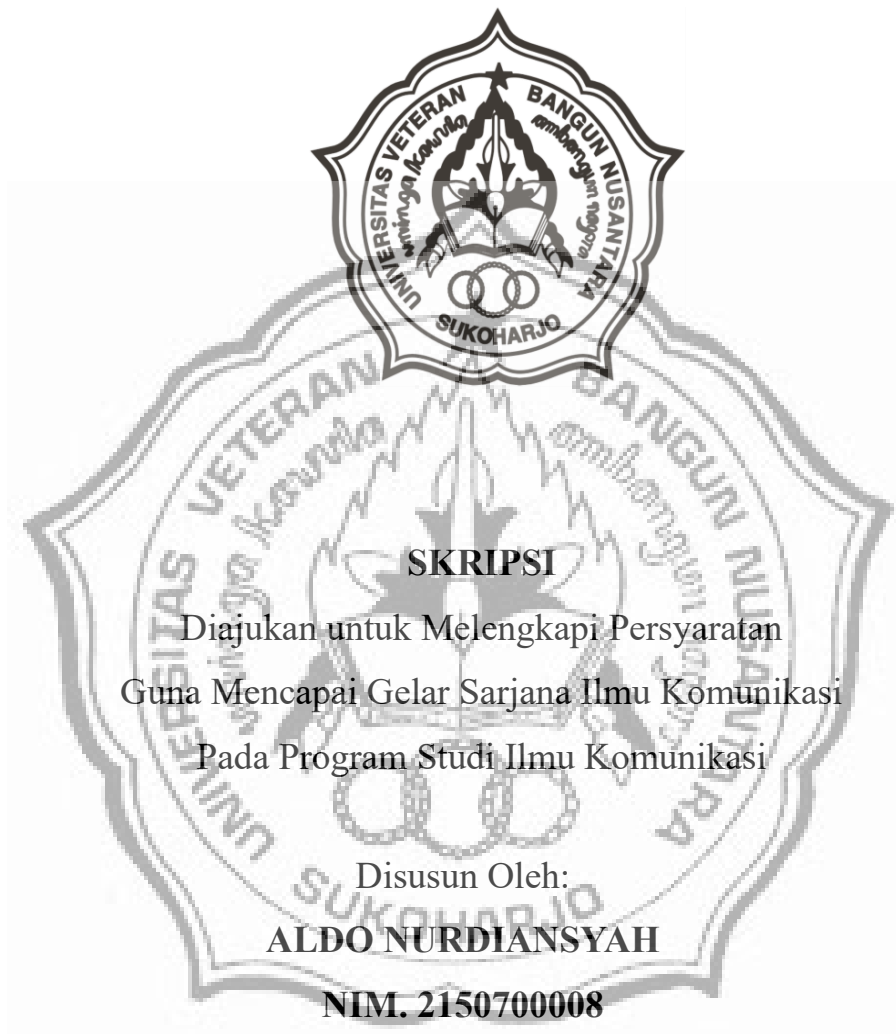


**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) KABUPATEN SUKOHARJO**



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

ALDO NURDIANSYAH

NIM. 2150700008

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
SUKOHARJO**

2025

MOTTO

Hidup adalah soal keberanian, menghadapi yang tanda tanya, tanpa kita mengerti
tanpa kita bisa menawar. Terimalah dan hadapilah

(soe hok gie)

Kan kulewati jalan berduri, kudaki gunung berapi, dan ku hancurkan tembok
penghalang. Sebab dalam diriku tertanam tekad dan keberanian

(Aldo Nurdiansyah)



PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Siti Nuraisah dan Bapak Nuryadi
2. Adik kandung saya, Muhammad Akbar Maulana
3. Keluarga besar saya, yang berada di Lampung
4. Kawan-kawan seperjuangan Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 21
5. Almamater Universitas Veteran Bangun Nusantara
6. Pembaca

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo"* ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Veteran Bangun Nusantara.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan yang diberikan oleh *Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sukoharjo* Sevaka Bhakti Wijaya, serta bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh para pengguna layanan di MPP. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun sebagai bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di wilayah tersebut.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Yoto Widodo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Veteran Bangun Nusantara, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Betty Gama, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Veteran Bangun Nusantara, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Joko Suryono, M.Si., selaku pembimbing yang telah membimbing, memberikan arahan, masukan serta motivasi dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

4. Ibu Henny Sri Kusumawati, S.Sos., M.I.Kom., Bapak Hariyanto, S.Sos., M.I.Kom., dan Bapak Adhika Prasetya Kusharsanto, S.Sos., M.M., selaku dosen dan seluruh staf karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo, yang telah memberikan izin serta dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian di MPP Kabupaten Sukoharjo
6. Kepada Drs. Djoko Poernomo, Hetty Kusnaningsih, S.E, M.M, Aqila Fadiahaya, Anggraista Ratna Widiastuti, Audri Rahmat, selaku informan.
7. Terkhusus dan yang teristimewa Kedua orang tua saya Ibu Siti Nuraisah dan Bapak Nuryadi yang telah memberikan semangat serta dukungannya kepada saya. Saya sangat berterimakasih untuk semua perjuangan yang telah dikorbankan kepada saya hingga saya dapat berada di titik ini, semua tidak luput dari setiap doa dan tetes keringat ibu dan bapak saya. Terima kasih juga untuk segala cinta kasih sayang, perhatian hingga doa yang tiada hentinya selalu dipanjatkan.
8. Adik saya Muhammad Akbar Maulana yang memotivasi dan alasan saya untuk segera menyelesaikan perkuliahan dan selalu menantikan kepulangan saya di rumah.
9. Keluarga Besar Mapala Gema Arga Nusa yang menjadi keluarga dan rumah kedua saya di sini. Terima kasih atas didikannya dan sudah menemani perjalanan dari awal saya kuliah hingga kini. Tiada hal yang bisa saya berikan kecuali terima kasih untuk segala ilmu, motivasi, dan pembelajarannya.
10. Terima kasih kepada seseorang yang selalu menemani setiap proses yang saya jalani. Atas waktu, doa, perhatian dukungan yang selalu diberikan tanpa diminta. Terimakasih sudah mau menemani, menguatkan dan menjadi bagian dari setiap proses perjalanan dalam hidup saya.
11. Terima kasih kepada seluruh kawan-kawan Ilmu Komunikasi angkatan 2021 yang telah memberikan banyak pelajaran serta pengalaman selama di bangku kuliah. Beruntung bisa berkenalan hingga menjadi kawan serta sahabat kalian semua.
12. Terakhir, terima kasih yang tiada henti kepada diri saya sendiri, karena telah mampu dan membuktikan kepada semua orang bahwa setiap langkah yang

saya lakukan, setiap usaha yang saya perjuangkan, setiap keringat yang saya keluarkan mampu membayar keraguan mereka semua kepada diri saya. Semoga perjuangan ini akan terus tumbuh seperti rumput liar di tepi jalan yang akan selalu tumbuh meski dicoba berkali kali untuk di hilangkan. Besar harapan saya untuk mampu melawan kepelikan dalam hidup saya, karena mungkin ini adalah awal dari perjalanan panjang dalam hidup yang akan saya lewati.

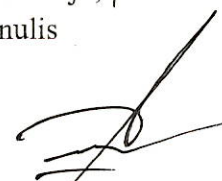
Dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan permohonan atas segala perilaku, sifat, dan sikap yang kurang berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara sekalian dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan menjadi awal kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang komunikasi dan pelayanan publik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sisi isi maupun cara penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, skripsi ini hanyalah setetes kecil dari lautan ilmu yang luas. Semoga setiap halaman yang tertulis menjadi bentuk bakti, pengingat perjuangan, dan doa yang tak pernah putus dari hati. Terima kasih untuk semua yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini.

Sukoharjo, 04 September 2025
Penulis



Aldo Nurdiansyah
NIM. 2150700008

ABSTRAK

Aldo Nurdiansyah NIM.2150700008. Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sukoharjo. Skripsi S1. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. Universitas Veteran Bangun Nusantara. Tahun 2025.

Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya inovasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, mengingat selama ini masih banyak keluhan terkait layanan yang lambat, berbelit-belit, dan tidak *responsive*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sukoharjo serta menilai kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Sukoharjo telah melakukan sejumlah inovasi pelayanan, seperti penggunaan sistem antrian digital, penyediaan aplikasi pelayanan daring (SPION), fasilitas ramah difabel dan lansia, serta integrasi layanan berbagai instansi dalam satu gedung. Inovasi tersebut dinilai mampu meningkatkan kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses layanan publik. Penilaian kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari hasil observasi dan wawancara dengan kepala dinas, pegawai, dan masyarakat, diketahui bahwa pelayanan di MPP Kabupaten Sukoharjo sudah cukup baik dan memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kenyamanan fasilitas dan penanganan aduan masyarakat secara menyeluruh. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan sistem pengaduan masyarakat sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: inovasi, pelayanan, publik, kabupaten, Sukoharjo.