

**ADAPTIVE POLICY DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI
KASUS MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA**

Diwujudkan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program

Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.



Disusun Oleh:

Novahaldi Krisna Syahputra

20180520225

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**ADAPTIVE POLICY DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI
KASUS MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA**

Diwujudkan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program

Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Disusun Oleh:

Novahaldi Krisna Syahputra

20180520225

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novahaldi Krisna Syahputra
NIM : 20180520225
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“ADAPTIVE POLICY DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK : STUDI KASUS MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA”** merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 28 Juni 2023

Penulis,



Novahaldi Krisna Syahputra

MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang ia tidak sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

(Ath-Thalaq: 2-3)

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabra.”

(Al-Anfaal: 46)

“Dan Allah Sebaik-baik pemberi rezeki.”

(Al-Jumu’ah: 11)

“Dan Dia Bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.”

(Al-Hadid: 4)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang mendalam, skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tua yang sangat amat saya cintai dan senantiasa bersabar juga selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya pada setiap sujudnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Seluruh keluarga besar yg telah memberikan dukungan serta doanya.
- Serta teman-teman semasa kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terkhusus jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018 yang senantiasa membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan berbagai pengalaman, pendapat juga cerita kehidupan kalian yang tiada hentinya sehingga ini menjadi pelajaran yang berharga untuk saya pribadi untuk melangkah kedepannya.
- Teruntuk dosen pembimbing saya yang senantiasa bersabar dengan saya dan selalu mendukung serta mengarahkan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak atas ilmu dan waktunya, semoga selalu diberi kesehatan dan umur yang panjang sehingga dapat memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat untuk mahasiswa-mahasiswa baru kedepannya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan hidayahnya serta ridho dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada baginda Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan sehingga kita menuju pada zaman yang terang benderang seperti sekarang ini.

Penulis sangat menyadari bahwasannya karya penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga dalam hal ini, penulis menerima masukan saran serta kritikan teman-teman semua yang senantiasa membantu penulis menjadikan skripsi ini sebagai salah satu sumber referensi data sehingga skripsi ini dapat berguna kedepannya.

Saya sebagai penulis menyadari bahwasannya penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari arahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dosen Pembimbing skripsi yang penuh dengan kesabaran telah memberikan arahan bimbingan serta dukungan dan masukannya selama proses pengerjaan karya tulis skripsi ini.
4. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah berkenan meluangkan waktunya yang telah memberikan kritikan serta saran guna memperbaiki skripsi ini kedepannya.
5. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Kedua orangtua tercinta yang tak pernah putus untuk selalu memberikan doa serta dukungannya dan selalu meluangkan waktu untuk menjadi pendengar keluh kesah penulis semasa pengerjaan skripsi ini dan menjadi saksi atas perjuangan perjalanan skripsi ini.
7. kerabat serta rekan-rekanku terimakasih banyak atas segala dukungan doa serta saran dan masukannya.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi khususnya prodi ilmu pemerintahan.

Teruntuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dengan ini penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih sebanyak-banyaknya. Demikian kata pengantar yang penulis sampaikan, semoga kelak skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat kedepannya untuk berbagai pihak. Penulis menyadari bahwasannya masih

banyak kekurangan dalam tulisan tugas akhir ini sehingga dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala saran masukan serta kritikan dari berbagai pihak agar karya tulis ini dapat berkembang dan menfaat kedepannya.

Yogyakarta, 16 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'N' followed by a series of loops and a horizontal line extending to the right.

Novahaldi Krisna Syahputra

NIM: 20180520225

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kajian Pustaka	5
1.6 Kerangka Teori	12
1.7 Definisi Konseptual.....	17
1.9 Metode Penelitian.....	21
1.10 Lokasi Penelitian	24
BAB 2. GAMBARAN UMUM	26
2.1 Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.....	26
2.1.1 Dasar Hukum Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.....	27
2.1.2 Tujuan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik	28
2.1.3 Prinsip MPP	28
2.1.4 Lokasi MPP.....	29
2.1.5 Fasilitas Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta	29
2.1.6 Jenis Layanan	30
2.1.7 Lembaga yang tergabung dan Rekapitulasi Pengunjung di MPP.....	30
2.1.8 Hambatan Penyelenggaraan MPP	32
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34

3.1 Think Ahead (Berfikir Kedepan)	42
3.2 Think Again (Memikirkan Ulang)	35
3.3 Think Across (Adopsi Praktik Pihak Lain)	48
BAB IV. KESIMPULAN	53
DAFTAR PUSTAKA	55