

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA  
BANJARBARU**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Administrasi Publik**



**Uzli Faturrahmah**

**NIM. 19104111220044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARBARU**

A. Nama Mahasiswa : Uzli Faturrahmah NIM : 1910411220044

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 08 Mei 2022

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si.)

NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si.)

NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc.)

NIP. 198210022005012002

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 12 Juni 2023

Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos., M.Si.

NIP. 197506161999032002

## ABSTRAK

### **Uzli Faturrahmah (1910411220044), 2023: “Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru”. Di Bawah Bimbingan Enly Hadiyanor**

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat menjadi solusi pada permasalahan Pelayanan Publik yang belum terintegrasi antara pusat dan daerah dengan menggunakan konsep Pelayanan dalam satu tempat. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru dan apa faktor penghambatnya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan tahapan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini menggunakan Teori George C Edward III dengan dimensi Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

Hasil penelitian tentang Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa Implementasi telah berjalan dengan baik meskipun masih ditemukan kekurangan pada pelaksanaannya. Komunikasi antar pemangku kebijakan dan kepada sasaran kebijakan telah berjalan dengan baik dilihat dari masyarakat yang selalu diberikan arahan pada proses Pelayanan. Sumberdaya yang dapat dikatakan cukup dan sudah sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Sikap yang diberikan oleh petugas layanan dapat dikatakan memuaskan karena masyarakat yang melakukan layanan diberikan arahan dengan baik dan petugas tidak meninggalkan tanggung jawabnya. Pengelola Mal Pelayanan Publik telah menjalankan tugasnya kemudian seluruh Pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang diikuti oleh instansi yang tergabung di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru. Faktor penghambat pada Implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru adalah lahan parkir pengunjung yang kurang luas, kurangnya sumberdaya pada bagian resepsionis, dan jaringan internet yang seringkali gangguan saat melakukan layanan.

**Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik.**

## **ABSTRACT**

***Uzli Faturrahmah (1910411220044), 2023: "Implementation of Public Service Malls in Banjarbaru City". Under the guidance of Enly Hadiyanor***

*The implementation of Public Service Malls is expected to be a solution to the problem of Public Services that have not been integrated between the center and the regions by using the concept of Services in one place. So the purpose of this study is to find out about the Implementation of Public Service Malls in Banjarbaru City and what are the inhibiting factors.*

*The approach used in this study is a qualitative research approach and the type of research used is descriptive. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques use the stages of interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing and verification. This research uses George C Edward III Theory with dimensions of Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure.*

*The results of research on the Implementation of Public Service Malls in Banjarbaru City show that the Implementation has run well even though there are still shortcomings in its implementation. Communication between policy stakeholders and policy targets has been running well as seen from the community who are always given direction in the service process. Resources that can be said to be sufficient and are in accordance with the required standards. The attitude given by service officers can be said to be satisfactory because people who perform services are given good direction and officers do not abandon their responsibilities. The Management of the Public Service Mall has carried out its duties then all services are carried out in accordance with Standard Operating Procedures followed by agencies incorporated in the Banjarbaru City Public Service Mall. Inhibiting factors in the implementation of Banjarbaru City Public Service Mall are the lack of large visitor parking lots, lack of resources at the reception, and internet networks that are often disrupted when performing services.*

***Keywords: Implementation, Public Service, Public Service Mall.***

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh. Alhamdulillah Segala puji dan syukur penulis haturkan pada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, taufik dan hidayah sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru” dapat berjalan dengan lancar. Tak lupa pula shalawat serta salam selalu dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh cahaya terang menderang.

Proposal skripsi ini dibuat dengan bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Skripsi ini juga dibuat sebagai wujud Implementasi dari Ilmu Perkuliahan yang didapatkan oleh peneliti selama masa perkuliahan.

Penyelesaian proposal skripsi ini tidak pernah luput dari bantuan, dorongan dan pemberian semangat oleh berbagai pihak, karena itu penulis sangat mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Fahrinnoor dan Ibu Rusmini dengan segala do'a dan dorongan yang selalu diberikan kepada saya sehingga bisa dengan lancar mengerjakan proposal skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.

3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Sugenk Karyadi, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala bimbingan dan arahnya selama masa perkuliahan.
6. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan, saran, ilmu, bimbingan, arahan serta bantuan kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan saat perkuliahan.
8. Bapak/Ibu Pegawai/Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru yang telah memberikan bimbingan dari awal magang dan telah memberikan izin serta informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian skripsi.
9. Adik saya yaitu Muhammad Hafi Rahman yang selalu memberikan semangat kepada saya dengan caranya sendiri sehingga saya bisa dengan lancar mengerjakan skripsi.
10. Kepada teman-teman yang paling saya sayangi yang selalu memberikan dorongan dan semangat dengan berbagai cara selama masa penulisan skripsi sehingga saya bisa dengan lancar mengerjakannya.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah turut mendukung dan memberi semangat dalam pengerjaan skripsi.
12. Terakhir terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan dan kuat hingga berhasil bertahan sampai tahap ini.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang disebutkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa mengaruniakan Rahmat dan hidayah-nya kepada mereka

semua. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis sangat terbuka untuk menerima semua kritik dan saran sehingga penelitian ini bisa menjadi lebih baik. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Banjarmasin, 17 Mei 2023

Penulis,

Uzli Faturrahmah

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2 Konsep Kebijakan Publik .....	24
2.3 Konsep Implementasi .....	30
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	38
2.5 Konsep Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	43
2.6 Konsep Mal Pelayanan Publik .....	45
2.7 Kerangka Pemikiran .....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	50
3.2 Lokasi Penelitian .....	51
3.3 Sumber Data Penelitian .....	51
3.4 Informan Penelitian .....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV GAMBARAN UMUM .....	57
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarbaru.....	57
4.2 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	59
4.3 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru .....	68



BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
5.1 Hasil Penelitian.....	73
5.1.1 Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru .....	73
5.1.2 Implementasi Kebijakan Menurut George C Edward III (1980:1) .	89
5.1.3 Faktor penghambat dalam Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru.....	98
5.2 Pembahasan .....	102
5.2.1 Pembahasan Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru.....	102
5.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru.....	108
BAB VI PENUTUP .....	106
6.1 Kesimpulan.....	106
6.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN.....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	15
Tabel 4.1 Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	66
Tabel 4.2 Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	66
Tabel 4.3 Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	67
Tabel 5.1 Matriks Implementasi Kebijakan .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Sebaran MPP di Indonesia.....	5
Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Menurut Grindle .....	35
Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Menurut Edward III .....	36
Gambar 2.4 Model Implementasi Kebijakan Menurut Jan Merse .....	37
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran .....	48
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	56
Gambar 4.1 Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Dokumentasi Penelitian .....	112
Lampiran II : Pedoman Wawancara .....	118
Lampiran III : Berkas Penelitian .....	121