

**INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI KOTA BANJARBARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

**Oleh:**

**Dita Nursyifa**

**1910413120009**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN**

**TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

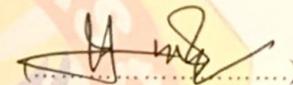
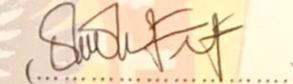
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BANJARMASIN**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

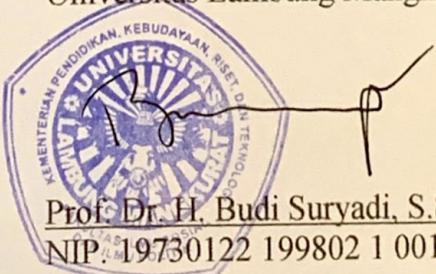
### INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI KOTA BANJARBARU

- A. Nama Mahasiswa : Dita Nursyifa NIM : 1910413120009
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 29 Mei 2023
- C. Tim Pengaji:
- a. Ketua  
Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S  
NIP. 19901220 201903 2 015 
  - b. Sekertaris  
Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si  
NIP. 19711103 199903 1 002 
  - c. Anggota  
M. Najeri Al Syahrin, S.I.P., M.A  
NIP. 19900823 320190 1 014 

Banjarmasin, 12 Juni 2023  
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S  
NIP. 19901220 201903 2 015

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 29 bulan Mei tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal Mei 2023 untuk menguji Skripsi:

Nama	:	Dita Nursyifa
NIM	:	1910413120009
Jurusan/Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	:	Inovasi Mal Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sektor Publik di Kota Banjarbaru
Tempat Ujian	:	Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian	:	14.00 Wita – Selesai
Nilai	:	82
Dinyatakan	:	Lulus / <del>Tidak Lulus</del>

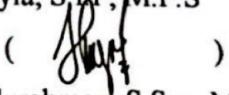
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

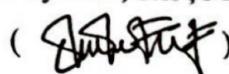
Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 29 Mei 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Dita Nursyifa

1. Ketua : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S  

2. Sekretaris : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  

3. Anggota : M. Nажери Al Syahrin, S.I.P, M.A  


Mengetahui/Memberikan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan



Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dita Nursyifa  
NIM : 1910413120009  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 1 Juli 2001  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Kota Banjarbaru”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Yang membuat pernyataan  
Banjarmasin, 4 Juli 2023



NIM. 1910413120009

## **ABSTRAK**

**Dita Nursyifa. 1910413120009. 2023. *Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sektor Publik di Kota Banjarbaru. Dibimbing oleh Farah Qubayla.***

Tujuan Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui konsep inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru dan dampaknya terhadap peningkatkan kualitas sektor publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan menurut Miles dan Huberman berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah konsep inovasi yang bertujuan untuk menyediakan satu tempat terpadu bagi pemerintah dan instansi publik lainnya dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat sehingga kualitas pelayanan sektor publik di Kota Banjarbaru dikatakan meningkat. Hal ini dilihat dari teori dan faktor dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarbaru ini memberikan dampak yang positif bagi masyarakat karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif karena berbagai instansi publik berada di satu tempat yang sama serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam penelitian ini, terdapat keterkaitan antara teori yang digunakan dengan hasil penelitian. Adapun saran pada penelitian ini perlu adanya komitmen yang kuat dari pemerintah dan kerjasama antara berbagai instansi publik untuk memastikan keberlanjutan dan kesuksesan dari inovasi Mal Pelayanan Publik ini.

**Kata Kunci: Inovasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*Dita Nursyifa. 1910413120009. 2023. Publik Service Mall Innovation to Improve the Quality of Public Sector Services in Banjarbaru City. Supervised by Farah Qubayla.*

*The purpose of this research is to find out the concept of Public Service Mall innovation in Banjarbaru City and its impact on improving the quality of the public sector. The research method used is a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques used according to Miles and Huberman are data collection, data reduction, data presentation and verification or conclusion drawing.*

*The results showed that the Public Service Mall is an innovative concept that aims to provide an integrated place for the government and other publik agencies in providing efficient and quality services to the community so that the quality of publik sector services in Banjarbaru City is said to increase. This is seen from the theory and factors in service quality according to Parasuraman. The presence of the Public Service Mall in Banjarbaru City has a positive impact on the community because the service process becomes faster and more effective because various publik agencies are in the same place and increased publik satisfaction with publik services. In this study, there is a relationship between the theory used and the results of the research. The suggestions in this study need a strong commitment from the government and cooperation between various publik agencies to ensure the sustainability and success of this Public Service Mall innovation.*

***Keywords: Innovation, Service Quality, Publik Service***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sektor Publik di Kota Banjarbaru**". Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Mustari dan Ibu Sri Wahyuni yang selalu mendoakan dan mendorong penulis agar bisa menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan sekaligus pula sebagai Dosen Penelaah atau Pengaji I
4. Ibu Safa Muzdalifah, S. IP, M. Hub. Int selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Ibu Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan dan saran selama penulis menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bapak M. Nажери Al Syahrin, S.I.P., M.A selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif,
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
9. Seluruh pegawai dan staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk peneliti dalam pengumpulan data sehingga skripsi berjalan dengan lancar
10. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Mustari dan Ibunda Sri Wahyuni. Terima kasih yang tiada terhingga atas ketulusan dan keikhlasannya atas segala yang telah diberikan dan dikorbankan untuk peneliti.
11. Saudara kandung peneliti, yaitu Muhammad Aditya Suri dan Muhammad Roofi yang turut memberikan semangat untuk menjalani perkuliahan selama ini
12. Keluarga peneliti, Yuliana Erisa dan Hartati yang telah senantiasa memberikan perhatian, dukungan dan semangat kepada peneliti selama menjalani

kehidupan merantau untuk kuliah serta keluarga besar lainnya yang telah mendoakan peneliti selama menyelesaikan perkuliahan ini

13. Seluruh sahabat peneliti, Ahmad Hendri Fadillah, Rosa Pebriandini, Nailu Alhusna, Putri Maulida, Nema Aisy Athaya, Falehah Nabila, Hesti Dwi Ameliasari. Terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan, motivasi serta dukungan yang diberikan selama penyelesaian skripsi dibangku perkuliahan ini.
14. Rekan-rekan Angkatan 2019 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah membersamai saat kuliah.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Banjarmasin, 29 Mei 2023

Peneliti

Dita Nursyifa

NIM.1910413120009

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penelitian Terdahulu .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
BAB II .....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Relevansi Penelitian Terhadap Ilmu Pemerintahan .....	14
2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.3 Pengertian Inovasi .....	21
2.4 Inovasi Pelayanan Publik .....	25
2.4.1 Mal Pelayanan Publik .....	29
2.5 Kualitas Pelayanan Sektor Publik .....	33
2.6 Kerangka Penelitian .....	42
BAB III .....	43
METODE PENELITIAN .....	43
3.1 Pendekatan Penelitian .....	43
3.2 Tipe Penelitian .....	44
3.3 Informan Penelitian .....	45
3.4 Instrumen Penelitian .....	46
3.5 Sumber Data .....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.7 Lokasi Penelitian .....	49

3.8 Teknik Analisia Data.....	50
BAB IV .....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	52
4.1.2 Lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.3 Pembahasan.....	82
BAB V.....	92
PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2. Saran .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN.....	98

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.2 Instansi yang bergabung dengan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru ...	6
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 4.1 Perizinan yang tersedia di DPMPTSP Kota Banjarbaru .....	53
Tabel 4.2 Jabatan Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru .....	56
Tabel 4.3 Instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Banjarbaru .....	57
Tabel 4.4 Jadwal Pelayanan Mal Pelayanan Publik Banjarbaru .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kondisi Penyebaran MPP di Indonesia.....	5
Gambar 4.1 Tangkapan Layar Instagram Resmi MPP Banjarbaru.....	72
Gambar 4.2 Tangkapan Layar Pohon Tautan MPP dan DPMPTSP .....	73
Gambar 4.3 Dokumentasi Fasilitas Khusus Disabilitas Mal Pelayanan Publik.....	77
Gambar 4.4 Daftar Antrian Online .....	86
Gambar 4.5 Dokumentasi Sistem Informasi dan Anjungan Cetak Mandiri MPP .....	86
Gambar 4.6 Dokumentasi Banner Instansi yang Bergabung di MPP .....	88
Gambar 4.7 Dokumentasi Fasilitas di MPP Banjarbaru .....	90