

**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 Penguji:
- 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 / ~~Tidak Lulus~~




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. Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A
()

Mengetahui/Membenarkan :
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



Dita Nursyifa
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 peningkatan 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 sektor. 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 sektor 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 Penguji 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. Najeri 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 kebersamai 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