

SKRIPSI

**“EFEKTIVITAS PLAZA PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN
GAMBUT KABUPATEN BANJAR”**

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

Oleh :

Erna Rusyida Sa'diyah

1810413320025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Diri Sendiri

Terimakasih karena tidak pernah menyerah, selalu bersemangat dalam setiap hal walaupun jalannya tidak selalu lurus, semoga kedepannya selalu seperti itu.

Orang tua

Mama dan Alm, Abah yang selalu memberikan doa dalam setiap keadaan dan hal baik yang saya lakukan, memberikan dukungan dalam setiap keputusan baik yang penulis ambil.

Kaka dan Keponakan

Kaka yang tidak pernah ketinggalan mendoakan penulis, Keponakan Zahra yang selalu menjadi pelipur lara di kala penat.

My Best Partner

Heriansyah, Terimakasih atas segala doa, bantuan, waktu, support dan yang diberikan kepada penulis disaat masa sulit mengerjakan skripsi.

Sahabat dan Keluarga

Azizah, Ridha, Nayla, Wati, Dani, Shella, Bella, Janah, Adel, Melda dan semua keluarga yang tidak dapat saya sebutkansatu persatu yang selalu mendukung penulis dari proses penyusunan proposal, penelitian, penulisan skripsi dan siap sedia menemani penulis mengurus administrasi ke kampus.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PLAZA PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN GAMBUT
KABUPATEN BANJAR**

- A. Nama Mahasiswa : Erna Rusyida Sa'diyah
B. NIM : 1810413320025
C. 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 : 14 September 2023

D. Tim Penguji:

a. Ketua

(Drs. Abdurrahman, M.Si)

NIP. 19631227198903 1 002

(.....)

b. Sekretaris

(Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.I.P)

NIP. 19900319201903 1 012

(.....)

c. Anggota

(Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si)

NIP. 19721227200604 1 003

(.....)

Banjarmasin, 03 Oktober 2023
Ketua Pembimbing

Drs. Abdurrahman, M.Si

NIP. 19631227198903 1 002

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erna Rusyida Sa'diyah

Nomor Induk Mahasiswa : 1810413320025

Tempat, Tanggal Lahir : Gambut, 19 Mei 2000

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar" benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan Pedoman Karya Ilmiah Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 4 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan



Erna Rusyida Sa'diyah
NIM.1810413320025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 5500/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara :

1. Drs. Abdurrahman, M.Si
2. Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
3. Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Erna Rusyida Sa'diyah
NIM : 1810413320025
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut
Kabupaten Banjar

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 14 September 2023
J a m : 12.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Baru Fisip ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 September 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 14 bulan September tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5500/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 September 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Erna Rusyida Sa'diyah
NIM : 1810413320025
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

Tempat Ujian : Ruang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 12.00 Wita – Selesai
Nilai : **01,33 (A)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


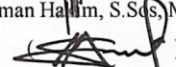
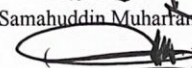
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal :

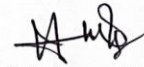
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Erna Rusyida Sa'diyah

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si
()
2. Sekretaris : Arif Rahman Halim, S.Sos, M.IP
()
3. Anggota : Dr. H. Samahuddin Muhtarom, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


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



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/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Erna Rusyida Sa'diyah
NIM : 1810413320025
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. Abdurrahman, M.Si	82	
2.	Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP	82	
3.	Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si	80	
Jumlah		244	
Nilai Rata-rata		81,33	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 14 September 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

ABSTRAK

Erna Rusyida Sa'diyah 1810413320025 Efektifitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar Dibimbing oleh Drs. Abdurrahman, M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektifitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

Tipe penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini digunakan alur reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian efektifitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar dalam memberikan pelayanan masih kurang efektif, karena belum memenuhi kelima indikator efektifitas menurut Sondang P. Siagian, Subagyo, dan Vincent Gaspersz. Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut sudah melakukan pelayanan dengan carmat dan dengan gaya pemberian pelayanan yang baik, sudah melakukan sosialisasi program melalui beberapa cara, proses dalam pelayanan pun sangatlah mudah. Tetapi kekurangan terdapat pada efektifitas waktu pelayanan kependudukan dan pembuatan e-KTP yang tidak sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala internal yaitu gangguan pada jaringan SIAK dan kurangnya ketersediaan bahan baku e-KTP (blanko)

Penulis menyarankan Plaza Pelayanan Publik Kecamatan gambut disarankan lebih memperhatikan kendala yng dirasakan seperti gangguan jaringan dan kurangnya ketersediaan blanko, agar menunjang efektifitas waktu dalam pelayanan. Dan juga meningkatkan strategi sosialisasi dari mulut ke mulut agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui adanya Plaza Pelayanan Publik Di Kecamatan Gambut.

Kata Kunci : Efektifitas, Waktu, Sosialisasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Erna Rusyida Sa'diyah 1810413320025 Effectiveness of Public Service Plaza, Gambut District, Banjar Regency Supervised by Drs. Abdurrahman, M.Sc. This research aims to find out the effectiveness of the Public Service Plaza in Gambut District, Banjar Regency.

The type of research used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and documentation. Data analysis in this research used data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of research on the effectiveness of the Public Service Plaza in Gambut District, Banjar Regency in providing services are still less effective, because they have not met the five indicators of effectiveness according to Sondang P. Siagian, Subagyo, and Vincent Gaspersz. The Gambut District Public Service Plaza has carried out its services with care and with a good service delivery style, has carried out program outreach through several methods, the service process is very easy. However, there are shortcomings in the effectiveness of population service times and e-KTP production which do not comply with the established time standards. This is due to several internal obstacles, namely disruption to the SIAK network and lack of availability of e-KTP raw materials (blanks).

The author suggests that the Public Service Plaza in Gambut District be advised to pay more attention to perceived obstacles such as network disruption and lack of availability of blanks, in order to support the effectiveness of service times. And also increase the word of mouth outreach strategy so that more people know about the Public Service Plaza in Gambut District.

Keywords: Effectiveness, Time, Socialization, Public Services.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “ *Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar*”. Dan tak lupa terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Abdurrahman, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu dan masukan dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi- tingginya kepada Bapak/Ibu sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP ULM
4. Drs. Abdurrahman, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dengan penuh dukungan dan semangat.
5. Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP. selaku dosen penguji I
6. Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si. Selaku dosen penguji II

7. Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, yang selalu memberikan ilmu dan pelayanan yang terbaik.
8. Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut
9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa
10. Serta semua pihak yang terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan baik secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 22 Oktober 2022

Penulis

Erna Rusyida Sa'diyah

1810413320025

DAFTAR ISI

Hal

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR BAGAN	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Efektifitas	8
2.2.1 Definisi Efektivitas.....	8
2.2.2 Kriteria Atau Ukuran Efektifitas.....	0
2.2.3 Pendekatan Efektivitas.....	14
2.3 Pelayanan	16
2.3.1 Definisi Pelayanan.....	16
2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	17
2.3.3 Proses Pelayanan.....	21
2.3.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.4 Pelayanan Publik	27
2.4.1 Konsep Pelayanan Pubik.....	27
2.4.2 Kriteria Pelayanan Publik.....	31

2.4.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	34
2.4.4 Standar Pelayanan Publik.....	34
2.5 Plaza Pelayanan Publik.....	38
2.6 Kerangka Pemikiran	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Tipe Penelitian	42
3.4 Informan Penelitian	42
3.5 Instrumen Penelitian	43
3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Analisa Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	45
4.1.1 Kabupaten Banjar.....	45
4.1.2 Kecamatan Gambut.....	49
4.1.3 Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut.....	52
4.2 Hasil Dan Pembahasan	59
4.2.1 Faktor Waktu	59
4.2.2 Faktor Kecermatan.....	63
4.2.3 Faktor Gaya Pemberian Pelayanan	65
4.2.4 Melakukan Sosialisasi Program.....	66
4.2.5 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	68

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 72

5.2 Saran 72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

No.	Judul	Hal.
Bagan 1	Kerangka Pemikiran	38
Bagan 2	Struktur Organisasi	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk Kabupaten Banjar (2021)	42
Tabel 2 Data Jumlah Penduduk Belum Rekam, Sudah Rekam, dan Waji B Rekam Semester II Tahun 2022	61
Tabel 3 Jumlah PRR Per 06 September 2023 DISDUKCAPIL Kabupaten Banjar	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut	55
Gambar 2 Gedung Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambut	55
Gambar 3 Lahan Parkir Plaza Pelayanan Publik Kecamatan Gambu.....	56
Gambar 4 Loker Pelayanan Kependudukan dan Perizinan	56
Gambar 5 Loker Pelayanan Samsat	56
Gambar 6 Ruangan Perekaman e-KTP	57
Gambar 7 Ruang Tunggu	57