

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK KOTA
BANJARBARU MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK**

PROPOSAL

Untuk Seminar dalam Penulisan Skripsi

HUSAMA RIYADHI

1910413310016



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN

TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK KOTA BANJARBARU MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK

- A. Nama Mahasiswa : Husama Riyadhi NIM : 1910413310016
- 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 : 18 Desember
2023
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015 (.....)
- b. Sekertaris
Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
NIP. 19710530 199802 1 001 (.....)
- c. Anggota
Dr. Jamaluddin, M.Si
NIP. 19590705 198903 1 001 (.....)

Banjarmasin, 18 Maret 2024
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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husama Riyadhi
NIM : 1910413310016
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 21 September 2001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Penerapan Good Governance dalam Pengelolaan Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Melalui Mal Pelayanan Publik”** 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, 20 Mei 2024



Husama Riyadhi
NIM. 1910413310016

ABSTRAK

Husama Riyadhi, 1910413310016, 2023, Penerapan Good Governance Dalam Pengelolaan Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Melalui Mal Pelayanan Publik. Di bawah bimbingan Farah Qubayla.

Kepuasan masyarakat adalah faktor utama dalam pencapaian target pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, berbagai program telah diluncurkan oleh instansi, terutama di bidang pelayanan publik seperti diluncurkannya Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru yang dinaungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Disisi lain Masih banyak terdapat kekurangan dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia.

Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain banyaknya instansi yang memberikan layanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur, masih adanya petugas yang tidak dapat memberikan pelayanan secara maksimal karena memiliki tumpeng tindh pekerjaan, ketidakmampuan petugas untuk memberikan layanan secara baik dan sopan, serta masih ada penyedia layanan yang belum menggunakan sarana prasarana yang layak dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu perlu adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif yang berguna untuk membuat deskripsi dan gambaran secara sistematis dan factual. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui penerapan *good governance* dalam pengelolaan pelayanan publik Kota Banjarbaru melalui Mal Pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* dari Kamaruddin Sellang, Jamaluddin dan Ahmad Mustanir Hasil penelitian peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa telah dilaksanakannya dengan baik prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan mal pelayanan publik Kota Banjarbaru Namun prinsip supremasi hukum, visi strategis, efektif dan efisiensi dipandang perlu dioptimalkan lagi dalam pelaks/anaannya seperti perihal prosedur dan penegakan hukum yang dapat dipakai sebagai acuan di mal pelayanan publik kota Banjarbaru dan adanya bimbingan teknis kepada seluruh kepegawaian yang di naungi oleh mal pelayanan publik Kota Banjarbaru serta perihal jam pelayanan mal pelayanan publik kota banjarbaru itu sendiri. Disisi lain perlu diapresiasi kepedulian mal pelayanan publik kota Banjarbaru dalam mengayomi instansi partical yang saat ini tergabung berjumlah 20 instansi yang dinaungi serta pelayanan kepada masyarakat selaku penerima jasa layanan tersebut.

Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, *Good Governance*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Husama Riyadhi, 1910413310016, 2023, *Implementation of Good Governance in the Management of Banjarbaru City Public Services through the Public Service Mall. Under the guidance of Farah Qubayla.*

Public satisfaction is the main factor in achieving good public service targets. Therefore, various programs have been launched by agencies, especially in the field of public services such as the launch of the Banjarbaru City Public Service Mall which is hosted by the One-Stop Investment and Integrated Service Office. On the other hand, there are still many shortcomings in the provision of public services in Indonesia.

Some of the problems faced include the number of agencies that provide services that are not in accordance with standard operating procedures, there are still officers who cannot provide maximum service because they have overlapping jobs, the inability of officers to provide services in a kind and polite manner, and there are still service providers who have not used proper infrastructure and in accordance with consumer needs. Therefore, it is necessary to apply the principles of good governance. This research uses a descriptive qualitative type that is useful for making descriptions and images systematically and factually. This research aims to determine the application of good governance in the management of Banjarbaru City public services through the Public Service Mall.

This study uses the theory of the principles of good governance from Kamaruddin Sellang, Jamaluddin and Ahmad Mustanir. The results of the researcher's research can draw conclusions that the principles of good governance have been implemented well in the management of the Banjarbaru City public service mall, but the principles of the rule of law, strategic vision, effectiveness and efficiency are deemed necessary to be optimized again in their implementation such as procedures and law enforcement that can be used as a reference in the Banjarbaru city public service mall and technical guidance to all staff members who are sheltered by the Banjarbaru City public service mall and regarding the service hours of the Banjarbaru city public service mall itself. On the other hand, it is necessary to appreciate the concern of the Banjarbaru City Public Service Mall in protecting the partial agencies that are currently incorporated in the amount of 20 agencies and services to the community as recipients of these se

Keywords: Public Service Mall, Good Governance, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul “*Penerapan Good Governance Dalam Pengelolaan Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Melalui Mall Pelayanan Publik*” sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan adanya bantuan baik secara moril materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Banjarmasin.
3. Bapak Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik serta para dosen dan staff Ilmu Pemerintahan FISIP ULM.
4. Bapak M. Najeri Al Syahrin, S.I.P., MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberi masukan dan bimbingan serta nasehat kepada penulis selama menimba ilmu.
5. Ibu Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan.

6. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji I dalam skripsi ini.
7. Dr. Jamaluddin, M.Si, selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini.
8. 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
9. Sahabat-sahabat saya lainnya yang telah membantu penulis dalam menulis skripsi ini.
10. Seluruh informan yang sudah meluangkan waktu guna membantu peneliti dalam mengerjakan penelitian proposal skripsi ini serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Proposal skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diperlukan guna menunjang semangat penulis.

Banjarmasin, 18 Desember 2023

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Peneliti	5
1.4 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	9
2.3 Hakikat Good Governance	10
2.4 Pengertian Good Governance	12
2.5 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	15
2.6 Ciri-ciri Good Governance	19
2.7 Karakteristik Good Governance	19
2.8 Pelayanan Publik	21
2.8.1 Pengertian Pelayanan Publik	21
2.8.2 Konsep Pelayanan Publik	23
2.8.3 Standar Pelayanan Publik	27
2.8.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik	30
2.8.5 Azaz-azaz Pelayanan Publik	31
2.8.6 Dasar Hukum Pelayanan Publik	33
2.9 Mal Pelayanan Publik	35
2.10 Sejarah Mal Pelayanan Publik	36
2.11 Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Tipe Penelitian.....	40
3.3 Informan Penelitian	40
3.4 Instrumen Penelitian	40
3.5 Sumber Data.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7 Analisis Data Informasi	43
3.8 Jadwal Penyusunan Skripsi.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM	46
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarbaru.....	46
4.2 Penduduk Kota Banjarbaru	48
4.3 Visi dan Misi Kota Banjarbaru	49
4.3 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kota Banjarbaru	49
4.4 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.....	53
4.5 Struktur Mal Pelayanan Publik	54
4.6 Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	55
BAB V HASIL PEMBAHASAN.....	62
5.1 Hasil Penelitian.....	62
5.1.1 Partisipasi Masyarakat.....	62
5.1.2 Tegaknya Supremasi Hukum	65
5.1.3 Transparan	67
5.1.4 Peduli Pada Stakeholder	70
5.1.5 Berorientasi Pada Konsensus.....	74
5.1.6 Kesetaraan	75
5.1.7 Efektifitas dan Efisiensi.....	79
5.1.8 Akuntabilitas	82
5.1.9 Visi & Strategi	84
5.2 Pembahasan.....	87
5.2.1 Partisipasi Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru. 87	
5.2.2 Supremasi Hukum Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	88
5.2.3 Transparansi Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	89
5.2.4 Peduli Pada Stakeholder dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	90

5.2.5 Berorientasi Pada Konsensus Dalam Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.....	91
5.2.6 Kesetaraan Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	91
5.2.7 Efektivitas dan Efisiensi. Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	92
5.2.8 Akuntabilitas Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	92
5.2.9 Visi dan Strategi Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2 Jadwal Penyusunan Skripsi.....	45
Tabel 3 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin di Kota Banjarbaru	48
Tabel 4 Jumlah penduduk menurut kelompok produktif dan non produktif.	48
Tabel 5 Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	54
Tabel 6 Jenis Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru	55
Tabel 7 Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Gambar Kota Banjarbaru.....	47
Gambar 2 Struktur DPMPTSP Kota Banjarbaru	51
Gambar 3 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.	54
Gambar 4 Call Center Mal Pelayanan Publik.....	63
Gambar 5 Fasilitas Kursi Roda Mal Pelayanan Publik.....	66
Gambar 6 Sistem Informasi Pelayanan MPP	71
Gambar 7 Fasilitas Laktasi... ..	77

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Berfikir.....	38
--------------------------------	----