

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DARI PERSPEKTIF
NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM: KASUS PELAYANAN PUBLIK
DI SIRING MENARA PANDANG BANJARMASIN**

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

Pada Program Studi Administrasi Publik



Muhammad Arya Fahlevi

NIM. 2210411310028

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DARI PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM: KASUS PELAYANAN PUBLIK DI SIRING MENARA PANDANG BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa: **Muhammad Arya Fahlevi** NIM: 2210411310028
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 15 Januari 2026.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Dr. H. Nurul Azkar, M.Si

NIP. 196305011987031002

()

b. Sekretaris.

Dr. Syakrani, MS

NIP. 196304051987031018

()

c. Anggota

Widyakanti, S.Sos, M.AP

NIP. 196811021994032001

()

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



Widyakanti, S.Sos., M.Si

NIP. 194201999031001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Lima Belas bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0177 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 13 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Arya Fahlevi
NIM : 2210411310028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dari Perspektif New Public Service Paradigm: Kasus di Siring Menara Pandang Banjarmasin

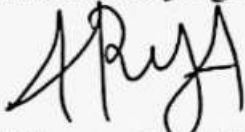
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : **A**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


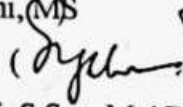
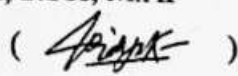
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 15 Januari 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Muhammad Arya Fahlevi

1. Ketua : Dr. H. Nurul Azkar, M.Si
()
2. Sekretaris : Dr. Syakrani, MS
()
3. Anggota : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()

Mengerahkan/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Devi, S.Sos, M.Si
NIP.197506101999032002



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Arya Fahlevi
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 14 April 2004
NIM : 2210411310028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cendrawasih No.28, RT. 19, RW. 02 Kec.
Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Kalimantan
Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Hormat saya,



Muhammad Arya Fahlevi

NIM. 2210411310028

ABSTRAK

Muhammad Arya Fahlevi, 2210411310028, 2026. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dari Perspektif *New Public Service Paradigm*: Kasus Pelayanan Publik Di Siring Menara Pandang Banjarmasin. Dibawah Bimbingan Nurul Azkar

Siring Menara Pandang merupakan ruang publik strategis di Kota Banjarmasin yang berfungsi sebagai sarana rekreasi, interaksi sosial, dan pelepas penat (*stress relief*). Namun, pengelolaannya masih menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif *New Public Service* melalui dimensi *Convenience, Security, Reliability, Personal Attention, Fairness*, dan *Citizen Influence*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur berskala Likert kepada 100 informan dengan teknik *accidental sampling* yang didasarkan pada prinsip *data saturation*, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interpretatif untuk memahami makna di balik persepsi masyarakat terhadap kondisi pelayanan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik berada pada kategori sedang. Dimensi *Personal Attention* menjadi satu-satunya yang mencapai kategori tinggi karena mampu menyediakan ruang interaksi yang relatif inklusif. Sementara itu, dimensi lainnya masih berada pada kategori sedang akibat adanya berbagai kendala, seperti inkonsistensi jam operasional, keterbatasan pengawasan CCTV, minimnya penanda aturan, serta belum optimalnya akses pengaduan.

Selain itu, pengunjung usia muda dan perempuan cenderung memberikan penilaian yang lebih kritis terhadap layanan. Pelayanan pada akhir pekan juga dinilai lebih baik karena adanya pengawasan berbasis keramaian (*informal surveillance*). Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam disiplin operasional, optimalisasi pengawasan, serta penyediaan informasi visual yang jelas sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama sebagai prasyarat sebelum pemerintah mempertimbangkan kebijakan monetisasi layanan demi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, *new public service*, Siring Menara Pandang, *stress relief*, teori Carlson dan Schwarz..

ABSTRACT

Muhammad Arya Fahlevi, 2210411310028, 2026. *Public Service Quality Analysis From The Perspective Of New Public Service Paradigm: The Case Of Public Service At Siring Menara Pandang Banjarmasin.* Under The Guidance Of Nurul Azkar

Siring Menara Pandang is a strategic public space in Banjarmasin City that serves as a facility for recreation, social interaction, and stress relief. However, its management still faces challenges in maintaining the consistency of service quality. This study aims to analyze visitor perceptions of public service quality based on the New Public Service perspective through the dimensions of Convenience, Security, Reliability, Personal Attention, Fairness, and Citizen Influence.

This research employs a qualitative approach with a case design. Data was collected through Likert-scale structured interviews with 100 informants using the accidental sampling technique based on the principle of data saturation, supported by observation and documentation. Data analysis was conducted interpretatively to understand the meaning behind public perception of the existing service conditions.

The results indicate that, in general, public service quality falls into the moderate category. The Personal Attention dimension is the only one reaching the high category due to its ability to provide a relatively inclusive interaction space. Meanwhile, other dimensions remain in the moderate category due to various constraints, such as inconsistencies in operational hours, limited CCTV surveillance, lack of rule signage, and suboptimal complaint access.

Furthermore, younger and female visitors tend to give more critical assessments of the services. Weekend services are also rated better due to crowd-based surveillance (informal surveillance). Therefore, improvements in operational discipline, surveillance optimization, and the provision of clear visual information are needed to enhance service quality, especially as a prerequisite before the government considers service monetization policies to increase Regional Original Revenue (PAD).

Keywords: *Carlson and Schwarz theory, new public service, public service quality, Siring Menara Pandang, stress relief.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dari Perspektif New Public Service Paradigm: Kasus Pelayanan Publik Di Siring Menara Pandang Banjarmasin” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Dr. H. Nurul Azkar, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, masukan, serta semangat yang sangat berarti dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syakrani, M.S selaku Dosen Penguji I, yang berkenan memberikan saran dan masukan berharga dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah berkenan memberikan saran dan masukan berharga dalam proses penyempurnaan skripsi ini.

7. Seluruh dosen di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan pengalaman akademik selama masa studi.
8. Mama dan Bapa tercinta, atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti, serta keluarga besar yang selalu memberi semangat dan kepercayaan kepada penulis.
9. Grup Semangat S.AP dan Grup Lintas Kelas yang selalu menemani berdiskusi dan memberikan semangat selama proses penyusunan proposal.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2022 program studi administrasi publik yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik yang penuh warna.
11. Diri sendiri, atas usaha, konsistensi, dan kesabaran yang terus dijaga dalam menghadapi proses ini, serta keyakinan untuk terus melangkah meski sering diragukan.

Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam karya ini, namun besar harapan semoga skripsi ini tetap dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Muhammad Arya Fahlevi

NIM. 2210411310028

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Pergeseran Administrasi Publik: Dari New Public Management (NPM) Ke New Public Service (NPS).....	17
2.3 Pergeseran Konsep Mutu	20
2.4 Fokus Amatan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian.....	32

3.3 Lokasi Penelitian.....	33
3.4 Subjek Penelitian.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.2 Temuan Penelitian.....	43
4.2.1 Hasil Pemeringkatan Dimensi Pelayanan Publik.....	43
4.2.2 Sebaran Persepsi Berdasarkan Karakteristik Informan.....	50
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	52
5.1 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	52
5.1.1 Dimensi <i>Convenience</i> (Kemudahan)	52
5.1.2 Dimensi <i>Security</i> (Keamanan)	55
5.1.3 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	57
5.1.4 Dimensi <i>Personal Attention</i> (Perhatian Pribadi).....	59
5.1.5 Dimensi <i>Fairness</i> (Keadilan)	61
5.1.6 Dimensi <i>Citizen Influence</i> (Pengaruh Warga)	63
5.2 Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Kualitas Pelayanan	65
5.2.1 Persepsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
5.2.2 Implikasi Persepsi Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5.3 Analisis Berdasarkan Usia Terhadap Kualitas Pelayanan	67
5.3.1 Kelompok Usia 18–25 Tahun	67
5.3.2 Kelompok Usia 26–35 Tahun	68
5.3.3 Kelompok Usia 36–45 Tahun	68
5.3.4 Kelompok Usia 46–55 Tahun	69

5.3.5 Kelompok Usia Di Atas 55 Tahun	69
5.3.6 Implikasi Antargenerasi	70
5.4 Analisis Berdasarkan Waktu Kunjungan Terhadap Kualitas Pelayanan	70
5.4.1 Persepsi Informan Pada Akhir Pekan (<i>Weekend</i>)	71
5.4.2 Persepsi Informan Pada Hari Kerja (<i>Weekday</i>).....	72
5.4.3 Perbandingan Persepsi Informan Berdasarkan Hari Kunjungan.....	74
5.5 Implikasi Penelitian.....	75
BAB VI PENUTUP	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	81
6.2.1 Saran Praktis	81
6.2.2 Saran Akademis	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	89
Hasil Wawancara	90
Karakteristik Informan	93
Analisis Data Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Analisis Data Berdasarkan Usia.....	96
Analisis Data Berdasarkan Waktu Kunjungan.....	99
Foto Dokumentasi	100
Pedoman Wawancara	110
Hasil Perhitungan Tingkatan Dimensi	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 2 Perbandingan Konsep Mutu Pelayanan Publik.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Siring Menara Pandang	42
Gambar 4. 2 Diagram Indikator Convenience	44
Gambar 4. 3 Diagram Indikator Security	45
Gambar 4. 4 Diagram Indikator Reliability	46
Gambar 4. 5 Diagram Indikator Personal Attention	47
Gambar 4. 6 Diagram Indikator Fairness	48
Gambar 4. 7 Diagram Indikator Citizen Influence.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	92
Lampiran 2 Jenis Kelamin	93
Lampiran 3 Usia.....	93
Lampiran 4 Waktu Kunjungan.....	94
Lampiran 5 Laki-Laki	95
Lampiran 6 Perempuan	95
Lampiran 7 Usia 18-25.....	96
Lampiran 8 Usia 26-35.....	96
Lampiran 9 Usia 36-45.....	97
Lampiran 10 Usia 46-55.....	97
Lampiran 11 Usia 55+.....	98
Lampiran 12 Waktu Kunjungan Weekend.....	99
Lampiran 13 Waktu Kunjungan Weekday.....	99
Lampiran 14 Peneliti di Lokasi Penelitian	100
Lampiran 15 Peneliti di Lokasi Penelitian	100
Lampiran 16 Peneliti di Lokasi Penelitian	101
Lampiran 17 Lift yang Terlambat Beroperasi.....	102
Lampiran 18 CCTV Depan Menara Pandnang	102
Lampiran 19 CCTV Menara Pandang.....	103
Lampiran 20 CCTV Pintu Menara Pandang	103
Lampiran 21 Serangga di dalam Lift	104
Lampiran 22 Kondisi Infrastruktur Rooftop	105
Lampiran 23 Kondisi Saluran Keluhan dan Saran	106
Lampiran 24 Dokumentasi Pemberitaan.....	107
Lampiran 25 Dokumentasi Pemberitaan.....	107
Lampiran 26 Dokumentasi Pemberitaan.....	108
Lampiran 27 Dokumentasi Pemberitaan.....	108
Lampiran 28 Dokumentasi Pemberitaan.....	109
Lampiran 29 Pedoman Wawancara	111
Lampiran 30 Hasil Perhitungan Tingkatan Dimensi.....	112