

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK BAIMAN
KOTA BANJARMASIN**

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



Subhan Maulana

NIM. 1810411210004

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

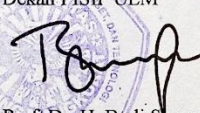
2024

LEMBAR PENGESAHAN


IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK BAIMAN KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Subhan Maulana** NIM : 1810411210004
- 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 26 Juni 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Erma Arivani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002 (.....)
 - b. Sekretaris
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002 (.....)
 - c. Anggota
Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
NIP. 197912262003122001 (.....)

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM


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

Banjarmasin, 5 Juli 2024
Koordinator Program Studi Adm. Publik


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, 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 Rabu tanggal Dua Puluh Enam bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: **830/UN8.1.13/KP/2024** tanggal 19 Juni 2024 untuk menguji skripsi :


Nama : Subhan Maulana
NIM : 1810411210004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota
Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 13.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 / 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 : 26 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Subhan Maulana

1. Ketua : Erna Ariyani, S.Sos. M.Sc
()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos. M.Si
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos. M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos. M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subhan Maulana
Tempat/Tanggal Lahir : Barabai, 17 Juni 2000
NIM : 1810411210004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Munti Raya, Barabai, Hulu Sungai Tengah

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 juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juli 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Subhan Maulana

NIM. 1810411610017

ABSTRAK

Subhan Maulana (1810411210004), 2024: “Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin”. Di Bawah Bimbingan Erma Ariyani

Mal Pelayanan Publik adalah sebuah konsep yang menggabungkan beberapa layanan publik sekaligus dalam satu tempat untuk mempermudah penyelesaian keperluan administratif masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dari sumber primer dan sekunder, mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori Implementasi George C. Edward III digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini, yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin telah dilaksanakan sesuai Prinsip Mal Pelayanan Publik oleh Permenpan RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik namun masih ditemukan kekurangan dalam aspek sumber daya menurut Model Implementasi George C. Edward III yaitu masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang tidak berjalan dengan optimal karena keterbatasan sumber daya manusia di loket layanan dari beberapa instansi. Kendala penghambat yang ditemukan dalam Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin adalah kurangnya sosialisasi dan keterbatasan sumber daya manusia yang bertugas di loket layanan.

Kata Kunci: *Implementasi, Pelayanan, Mal Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Subhan Maulana (1810411210004), 2024: "Implementation of the Baiman Banjarmasin City Public Service Mall". Under the guidance of Erma Ariyani

The Implementation of Public Service Malls is a concept that integrates various public services in one place to facilitate the completion of various administrative needs for the community. Therefore, the aim of this research is to comprehend the Implementation of the Baiman Public Service Mall in Banjarmasin City and to identify the factors that hinder its implementation.

This research uses a qualitative approach with descriptive methods. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data analysis techniques utilized are data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. This research uses George C. Edward III's theory, focusing on the dimensions of Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure.

The research findings indicate that the Implementation of the Baiman Public Service Mall in Banjarmasin City is in accordance with principles of Public Service Malls as stipulated in the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 23 of 2017 regarding the Implementation of Public Service Malls. However, there are still deficiencies in terms of resources according to George C. Edward III's Implementation Model, particularly in the suboptimal service due to the limited human resources at the service counters of several agencies. The hindering factors in the Implementation of the Baiman Public Service Mall in Banjarmasin City include a lack of socialization and the limited human resources assigned to the service counters.

Keywords: *Implementation, Public Service, Public Service Mall*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin”**.

Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji 1 Sidang Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.
8. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 Sidang Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.
9. Seluruh Dosen Pengajar serta Pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama dibangku perkuliahan mengajarkan pengetahuan dan memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik.
10. Kedua orang tua, yang selalu memberikan dorongan, semangat dan mendoakan penulis.
11. Seluruh keluarga besar yang turut serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua teman-teman yang terus membantu, memberi dukungan, saran dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Serta berbagai pihak yang telah membantu, memberikan saran, masukan, dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis memohon maaf atas segala

kekurangan dan mengharap kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banjarmasin, Maret 2024

Subhan Maulana

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
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 Konsep Kebijakan Publik.....	18
2.3 Konsep Implementasi Kebijakan Publik.....	22
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	33
2.5 Dimensi Pelayanan Publik	37
2.6 Standar Pelayanan Publik.....	37
2.7 Konsep Mal Pelayanan Publik	39
2.8 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Tipe Penelitian.....	44
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	45

3.4 Informan Penelitian.....	48
3.5 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	51
4.1.2 Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	52
4.1.3 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	57
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin.....	60
4.2.2 Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III	73
4.2.3 Faktor Penghambat dalam Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	80
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	82
5.1 Analisis Temuan Penelitian	82
5.1.1 Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin.....	82
5.1.2 Faktor Penghambat Implementasi Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	85
BAB VI PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	55
Tabel 4.2 Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	56
Tabel 4.3 Pengelola Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	50
Gambar 4.1 Gedung Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin	58