

**PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANJARMASIN
DALAM PERSPEKTIF KEWARGANEGARAAN HUKUM**

SKRIPSI

**OLEH
SITI MAHMUDAH
NIM 2110112220043**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN
KEWARGANEGARAAN
BANJARMASIN
2025**

**PELAKSANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANJARMASIN
DALAM PERSPEKTIF KEWARGANEGARAAN HUKUM**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Lambung Mangkurat
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana
Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan**

**OLEH
SITI MAHMUDAH
NIM 2110112220043**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN
KEWARGANEGARAAN
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh Siti Mahmudah (2110112220043) ini

Telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Pembimbing



Dr. Zainul Akhyar, M.H

NIP. 19620806 199103 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Siti Mahmudah (2110112220043) ini

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal, 04 Juli 2025

Dewan Penguji



Dr. Zainul Akhyar, M.H

NIP. 19620806 199103 1 002

Ketua



Dr. Mariatul Kiptiah, M.Pd

NIP. 19760327 200501 2 001

Anggota



Wardani Hiliadi, S.Pd., M.Pd

NIP. 19920905 202421 1 001

Anggota

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan
Pancasila dan Kewarganegaraan



Dr. Mariatul Kiptiah, M.Pd

NIP. 19760327 200501 2 001

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu
Pengetahuan Sosial (IPS)



Dr. Drs. Sidarta Adyatma, M.Si

NIP. 19671003 200212 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Mahmudah
NIM : 2110112220043
Program Studi : Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS)
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan 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 perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Banjarmasin, 30 Mei 2025

Yang membuat pernyataan


Siti Mahmudah
NIM 2110112220043

ABSTRAK

Siti Mahmudah. 2025. *Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin Dalam Perspektif Kewarganegaraan Hukum*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) FKIP Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing Zainul Akhyar.

Kata kunci : Pelaksanaan, Kewarganegaraan Hukum, Mal Pelayanan Publik

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin dalam perspektif kewarganegaraan hukum. Penelitian ini menganalisis bagaimana pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin dalam memberikan layanan pada masyarakat dengan mempertimbangkan juga aspek hukum dan hak-hak warga negara dalam mendapatkan layanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori pelaksanaan Sinambela digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin telah menerapkan konsep pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan prinsip Mal Pelayanan Publik oleh Permenpan RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan teori yang dikemukakan oleh Sinambela, namun masih ditemukan kekurangan dalam segi akuntabilitas dan aksesibilitas, yaitu masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang tidak berjalan dengan optimal karena keterbatasan sumber daya manusia di loket layanan dari beberapa instansi, masih belum merata akses informasi yang di bagikan pada masyarakat yang tidak mengerti menggunakan akses internet atau bermain sosial media, sehingga mereka belum mengetahui keberadaan dan manfaat Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disarankan agar Pemerintah Kota Banjarmasin disarankan untuk terus berkomitmen dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin. Koordinator dan Staf Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin agar menyelenggarakan sosialisasi khusus tentang adanya Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin secara langsung kepada masyarakat. Masyarakat pengguna layanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin disarankan untuk turut berperan aktif dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya serta shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad saw, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. *Alhamdulillah*, skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin Dalam Perspektif Kewarganegaraan Hukum” ini dapat selesai. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami kesulitan namun dengan seizin-Nya, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini demi memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka selayaknya penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
2. Bapak Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Dr. Drs. Sidharta Adyatma, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Dr. Mariatul Kiptiah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Zainul Akhyar, M.H selaku dosen pembimbing yang telah banyak

memberikan arahan, masukan, serta saran yang sangat bermanfaat demi kelancaran penulisan proposal hingga penulisan skripsi dapat diselesaikan..

6. Seluruh Dosen dan staf pengajar di Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Universitas Lambung Mangkurat yang sangat banyak membimbing, memberikan ilmu pengetahuan dengan tulus selama penulis menjalani perkuliahan.
7. Seluruh staf akademik dan kemahasiswaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat yang banyak memberikan data dan informasi selama penulis menjalani perkuliahan.
8. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih sebesar- besarnya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda H. Rudy Hartono dan Ibunda Hj. Rafikah, terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, memberi motivasi serta dukungan dan selalu mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah dalam meraih mimpi di masa depan. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana pendidikan. Gelar sarjana ini penulis persembahkan teruntuk kalian yang paling berarti dalam hidup penulis.
9. Saudara penulis Muhammad Amin, S.Pd., memberikan dukungan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Nenek Hj. Maspah dan Kakek H. Udin (Alm) serta Angah tercinta Norhayani (Alm)

yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih sudah memberikan dukungan dan doa agar penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
12. Sahabat dan teman-teman penulis semasa masa kuliah dan semasa menggarap skripsi Annisa Fitriani, Siti, Az-Zahra, Lisda Apriliyani yang selalu membantu, mendukung dengan menemani bertukar pikiran, dan memberikan semangat yang luar biasa dalam penulisan skripsi ini
13. Seluruh teman-teman di Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang telah bekerjasama, memberikan pengalaman berharga, dan motivasi yang telah diberikan.
14. Informan-informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi-informasi kepada penulis untuk menjawab permasalahan yang terdapat pada penulisan skripsi ini. Terutama ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.
15. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan karunia-Nya kepada kita semua. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kelemahan dan kekurangan disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman meneliti, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi ilmiah bagi semua

pihak. Namun penulis selalu berharap skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pendidikan terkait kewarganegaraan hukum. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Banjarmasin, 30 Mei 2025

Siti Mahmudah

NIM.2110112220043

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Fokus Penelitian	13
C.Rumusan Masalah	14
D.Tujuan Penelitian	14
E.Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Pelayanan Publik	17
B. Standar Pelayanan Publik	24
C. Efektivitas Pelayanan Publik	27
D. Kualitas Pelayanan	29
E. Mal Pelayanan Publik.....	34

F. Faktor Faktor Kendala Dalam Pelayanan Publik	41
G. Kewarganegaraan Hukum	45
H. Penelitian Terdahulu.....	50
I. Kerangka Berpikir	54
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Alasan Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif.....	57
B. Tempat Penelitian	58
C. Sumber Data	58
D. Instrumen Penelitian	60
E. Teknik Pengumpulan Data	60
F. Teknik Analisis Data	63
G. Pengujian Keabsahan Data	65
H. Jadwal Penelitian	68
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	69
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	69
B. Hasil Penelitian.....	82
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	128
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN- LAMPIRAN	134
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	156

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Instansi yang bergabung dengan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	11
3.1 Jadwal Penelitian	68
4.1 Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	71
4.2 Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	77
4.3 Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir.....	56
4.1 Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	70
4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Dokumentasi Penelitian	135
2. Surat Izin Penelitian.....	139
3. Pedoman Wawancara.....	141
4. Pedoman Observasi.....	151
5. Daftar Informan	152
6. Lembar Konsultasi	154