

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMINJAMAN  
GEDUNG BALAIRUNG SARI PADA (UPTD)  
TAMAN BUDAYA KALIMANTAN SELATAN**

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



Oleh:

**NORBAYANTI**

**2110411120016**

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

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

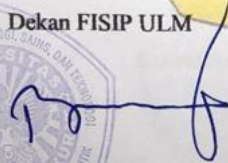
### KUALITAS PELAYANAN PEMINJAMAN GEDUNG BALAIRUNG SARI PADA (UPTD) TAMAN BUDAYA KALIMANTAN SELATAN

- A. Nama Mahasiswa : **Norbayanti** NIM : 2110411120016
- 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 10 Desember 2025.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Dr. Taufik Arbain, M.Si  
NIP. 197403072002121003 (.....)
  - b. Sekretaris  
Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si  
NIP. 197507062005011001 (.....)
  - c. Anggota  
Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
NIP. 197912262003122001 (.....)

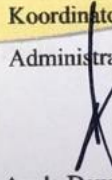
Banjarmasin, 31 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

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

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

  
Avela Dewa, 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 Rabu tanggal Sepuluh bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7006 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 4 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Norbayanti  
NIM : 2110411120016  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Peminjaman Gedung Balairung Sari pada UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan

Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai  
Nilai : 82,4  
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 : 10 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Norbayanti

1. ketua : Dr. Taufik Arbain, M.Si  
( )
2. Sekretaris : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si  
( )
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
( )

Mengetahui/membenarkan :  
a. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Norbayanti  
Tempat/Tanggal Lahir : Handil Bujur, 30 November 2002  
NIM : 2110411120016  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : JL. Cendana II C No. 24 Sungai Miai

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Januari 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Norbayanti

NIM. 2110411120016

## ABSTRAK

**Norbayanti, 2110411120016, 2025, “Kualitas Pelayanan Peminjaman Gedung Balairung Sari Pada UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan “. Di bawah bimbingan Taufik Arbain selaku Dosen Pembimbing.**

Penelitian ini berangkat dari adanya keluhan pengunjung di UPTD Taman Budaya terkait adanya fasilitas Gedung Balairung Sari yang kurang memadai, pelayanan yang kurang ramah dan harga sewa yang terbilang tinggi. Harga sewa yang terbilang tinggi ini adalah hal yang sering dikeluhkan oleh penggiat seni budaya yang berkegiatan di Gedung Balairung Sari UPTD Taman Budaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan peminjaman Gedung Balairung Sari pada UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi mutu pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) mencakup proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan peminjaman Gedung Balairung Sari dapat dikatakan berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari seluruh proses pelaksanaannya yang umumnya terlaksana dengan cukup baik, mulai dari prosedur pengajuan, verifikasi berkas, hingga proses persetujuan peminjaman. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan di dalamnya, seperti kurangnya kejelasan informasi yang diterima oleh pemohon, keterlambatan dalam penyampaian respon pada waktu-waktu tertentu, serta koordinasi internal yang masih perlu diperbaiki. Kekurangan-kekurangan tersebut menjadi catatan penting agar kualitas pelayanan ke depan dapat ditingkatkan. Adapun faktor penghambat pelayanan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya kompetensi dan jumlah sumber daya manusia, kurangnya sistem digitalisasi layanan, serta minimnya koordinasi dalam pengelolaan fasilitas seperti area parkir. Dalam hal ini, diperlukan perbaikan dalam pengembangan fasilitas, peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur, serta penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi agar UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan mampu mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta komunitas seni.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Peminjaman Gedung, Taman Budaya, UPTD, Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

**Norbayanti, 2110411120016, 2025, "Quality of Balairung Sari Building Loan Service at UPTD Taman Budaya South Kalimantan".** Under the guidance of Taufik Arbain as the examining lecture.

*This research departed from the complaints of visitors at UPTD Taman Budaya related to the inadequate facilities of the Balairung Sari Building, unfriendly service and fairly high rental prices. This fairly high rental price is something that is often complained about by cultural arts activists who are active in the Balairung Sari Building UPTD Cultural Park. This study aims to analyze the quality of the Balairung Sari Building loan service at the South Kalimantan Cultural Park UPTD and identify the inhibiting factors that affect the quality of the service.*

*This study employs a qualitative approach with a descriptive design. Data collection techniques include in-depth interviews, observation, and documentation, which are analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana (2014), encompassing the processes of data condensation, data display, and conclusion drawing.*

*The research results indicate that the quality of the Balairung Sari Building loan service is quite good. This is evident from the overall smooth implementation process, from application procedures and document verification to loan approval. However, several shortcomings remain, such as a lack of clarity in the information received by applicants, delays in response times, and internal coordination that still needs improvement. These shortcomings are important points to note for future service quality improvement. The factors that hinder services include limited facilities and infrastructure, lack of optimal competence and the number of human resources, lack of service digitization system, and lack of coordination in the management of facilities such as parking areas. In this regard, improvements are required in facility development, enhancement of human resource capacity, simplification of procedures, and strengthening of technology-based service systems so that UPTD Taman Budaya South Kalimantan is able to deliver services that are more effective, transparent, and aligned with the needs of the community and art communities.*

**Keywords:** *Service Quality, Building Lending, Cultural Park, UPTD, Public Services.*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta tak lupa sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mana dengan berkat karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Peminjaman Gedung Balairung Sari Pada UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Semoga segala jerih payah, pengorbanan, bantuan, keikhlasan, ketulusan yang sudah dilakukan dilimpahkan berkat dan karunia oleh Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, Aamiin Allahuma Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi dengan ini penuh rasa hormat dan syukur, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak. Terima kasih atas waktu, bimbingan, kesabaran, serta ilmu yang telah bapak berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Arahan dan masukan yang bapak sampaikan sangat berarti dan menjadi bekal berharga dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan ketulusan bapak dalam membimbing saya menjadi amal jariyah yang terus mengalir;
5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberi masukan beserta kritik dan saran demi kelancaran perbaikan pada skripsi ini;
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang juga telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran demi kelancaran perbaikan pada skripsi ini;
7. Seluruh Dosen Pengajar serta pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
8. Bapak dan ibu petugas UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian;
9. Seluruh keluarga saya, terutama ibu yang selalu mendoakan, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan

perkuliahan. Serta Deden Yuda Pratama selaku adik yang selalu bangga atas pencapaian kecil saya;

10. Sahabat penulis dari sejak SMK hingga sekarang: Gina, Budi, Suhai, Ikmal, Chandra, Rudi, Enal, Nuzly, dan Padly. Serta teman-teman Organisasi saya yang sudah seperti keluarga: Ka Rabi, Acil Murni, Ifeh, Nela, Hani, Ghina, Ami, Lina, Arie, Ayyad, Ka Sovia, dan Ircham yang selalu mendukung dan menemani saya. Selanjutnya, teman-teman seperjuangan: Fatma, Septi, Risda, Desy, Gita, Ara, Putri, Nurun, Yaya, Naim, Iyi, Sephi, Rafiq, dan Juli yang selalu saya repotkan dan libatkan dalam banyak hal;

11. *Last but not least*, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Norbayanti. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua berjalan sesuai harapan.

Banjarmasin, Desember 2025

Norbayanti

2110411120016

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	19
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	22
2.3.1 Dimensi Pelayanan Publik.....	25
2.3.2 Standar Pelayanan.....	28
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....	30
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	32
2.6 Konsep UPTD .....	37
2.7 Konsep Taman Budaya .....	38

2.7.1 Taman Budaya Kalimantan Selatan.....	39
2.8 Kerangka Pemikiran .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Tipe Penelitian.....	44
3.3 Lokasi Penelitian .....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	46
3.5 Teknik pengumpulan Data .....	47
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53
4.1.1 Profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Selatan .....	53
4.1.2 Profil UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan .....	60
4.1.3 Gedung Balairung Sari.....	71
4.2 Uraian Temuan Penelitian .....	73
4.2.1 Prosedur Pelayanan Peminjaman Gedung Balairung Sari.....	73
4.2.2 Faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Peminjaman Gedung Balairung Sari .....	85
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kualitas Pelayanan Peminjaman Gedung Balairung Sari Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Taman Budaya Kalimantan Selatan..	94
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>104</b>

6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4 1 Sarana dan Prasarana .....	70
Tabel 5 1 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka pemikiran .....	42
Gambar 3 1 Pengolahan Data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) ....	51
Gambar 4 1 Kantor DISDIKBUD Provinsi KalSel .....	54
Gambar 4 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi KalSel.....	60
Gambar 4 3 Peta UPTD Taman Budaya Kalimantan Selatan.....	60
Gambar 4 4 Taman Budaya provinsi Kalimantan Selatan .....	61
Gambar 4 5 Kantor Pelayanan UPTD Taman Budaya KalSEL.....	62
Gambar 4 6 Bagan Struktur Organisasi Taman Budaya KalSel .....	68
Gambar 4 7 Survey Kepuasan pengunjung Taman Budaya KalSel.....	69
Gambar 4 8 Gedung Balairung Sari .....	71
Gambar 4 9 Panggung Pertunjukan.....	72
Gambar 4 10 Kursi Penonton.....	72
Gambar 4 11 Tata Tertib Gedung Pertunjukan .....	73
Gambar 4 12 Surat masuk peminjaman tempat .....	76
Gambar 4 13 Buku Pencatatan Surat Masuk.....	78
Gambar 4 14 Papan Daftar Pemakaian Gedung Balairung Sari .....	81
Gambar 5 1 Penampilan oleh UKM-U Kampoeng Seni Boedaja.....	95
Gambar 5 2 Penampilan saat Festival Tari .....	95