

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA BANJARMASIN**

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

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

NOOR ASSYIFA AZZAHRA

NIM : 2110413120012



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN
PUBLIK KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Noor Assyifa Azzahra NIM : 2110413120012
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 : 26 Juni 2025
C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S.
NIP. 199012202019032015 (.....)
- b. Sekretaris
Dra. Hj. Sandra Bhakti M. M.Si
NIP. 196310201988112001 (.....)
- c. Anggota
Drs. H. Apriansyah, M.Si
NIP. 196704081993031003 (.....)

Banjarmasin, 26 Juni 2025
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S
NIP. 199012202019032015

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

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Proposal Skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Banjarmasin, 26 Juni 2025.

Yang Menyatakan,



NOOR ASSYIFA AZZAHRA

NIM 2110413120012

ABSTRAK

Noor Assyifa Azzahra, 2110413120012, 2025, **Penerapan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan** Farah Qubayla.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin. Adapun prinsip-prinsip yang diteliti meliputi partisipasi, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, kepastian hukum, orientasi pada kesepakatan, serta visi strategik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada koordinator MPP Kota Banjarmasin serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar prinsip *Good Governance* telah dijalankan dengan baik. Prinsip partisipasi tercermin dari keterlibatan masyarakat melalui survei kepuasan dan kotak saran. Transparansi dan akuntabilitas terwujud melalui prosedur layanan yang terbuka dan tanggung jawab dalam menanggapi keluhan. Efektivitas dan efisiensi pelayanan tercapai melalui inovasi digital dan kemudahan akses layanan. Prinsip keadilan, kepastian hukum, dan visi strategik juga telah diterapkan melalui pelayanan yang setara, berlandaskan regulasi yang jelas, serta strategi pengembangan jangka panjang. Namun demikian, prinsip responsivitas dan efektivitas masih perlu dioptimalkan, khususnya dalam hal keaktifan beberapa tenant instansi dan penanganan pengaduan yang belum sepenuhnya teruji secara langsung oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin sudah cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan di beberapa aspek agar pelayanan publik menjadi lebih optimal dan berkelanjutan.

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

ABSTRACT

Noor Assyifa Azzahra, 2110413120012, 2025, The Implementation of Good Governance at the Public Service Mall of Banjarmasin City. Under the guidance of Farah Qubayla.

This study aims to analyze the implementation of Good Governance principles in the management of the Public Service Mall (MPP) in Banjarmasin City. The principles examined include participation, accountability, transparency, responsiveness, effectiveness and efficiency, equity, legal certainty, consensus orientation, and strategic vision. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews with the MPP coordinator of Banjarmasin City and members of the public who use the services.

The results show that most Good Governance principles have been implemented effectively. The principle of participation is reflected through public involvement via satisfaction surveys and suggestion boxes. Transparency and accountability are realized through open service procedures and responsibility in addressing complaints. Effectiveness and efficiency are achieved through digital innovations and easy access to services. The principles of equity, legal certainty, and strategic vision are also applied through equitable service delivery, adherence to clear regulations, and long-term development strategies. However, the principles of responsiveness and effectiveness still need improvement, particularly regarding the activity level of certain service provider tenants and the complaint handling process, which has not yet been fully tested through direct public experience.

Overall, the implementation of Good Governance principles at the Public Service Mall of Banjarmasin City is quite good, although some improvements are still needed to achieve more optimal and sustainable public services.

Keywords: Good Governance, Public Service Mall, Responsiveness, Effectiveness

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Penerapan Good Governance Dalam Pengelolaan Pelayanan Publik Kota Banjarmasin Melalui Mal Pelayanan Publik”. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal ini dan penelitian yang akan dilakukan kedepannya. terselesaikannya proposal ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Kedua Orang Tua Peneliti, Ayahanda Bambang Irawan dan Ibunda Mariatul Kiftiah. Terimakasih yang tiada terhingga atas ketulusan dan keikhlasannya atas segala yang telah di berikan dan banyak dukungan dan materi yang di korbakan kepada peniliti, Saudara kandung peniliti, yaitu Adik peniliti Nur Haliza Irawan yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta do'a kepada peniliti dan kakak peniliti Alm. Donny Irawansyah sebelum berpulang ke Rahmatullah yang memberikan nasehat dan ingin peniliti menjadi orang yang sukses dan berguna bagi keluarga dan semua orang, terimakasih yang tak terhingga peniliti ucapkan.

Dan tidak lupa juga peniliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.

2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si., selaku Dekan FISIP ULM.
3. Bapak Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Ibu Dra, Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktu hadir dalam seminar proposal ini.
6. Bapak Drs. H. Apriansyah, M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktu hadir dalam seminar proposal ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menempuh Pendidikan dalam bidang akademik maupun administratif.
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Lambung Mangkurat
9. Teman-teman seperjuangan “Yang berseblas”, teman satu bimbingan, dan semua teman terdekat yang telah berperan dalam memberikan pengalaman & memotivasi penulis semasa kuliah hingga sekarang.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hatimengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal ini dan penelitian yang akan dilakukan kedepannya.

Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan

Banjarmasin, 19 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a vertical line ending in a dot.

Penulis,

Noor Assyifa Azzahra

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KERANGKA TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Relevansi Penelitian Terhadap Ilmu Pemerintahan	8
2.3 Hakikat <i>Good Governance</i>	10
2.4 Pengertian <i>Good Governance</i>	11
2.5 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	12
2.6 Ciri-ciri <i>Good Governance</i>	14
2.7 Karakteristik <i>Good Governance</i>	15
2.8 Pelayanan Publik	16
2.8.1 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.8.2 Standar Pelayanan Publik	20
2.8.3 Konsep Pelayanan Publik	23
2.8.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik	26
2.8.5 Azas-azas Pelayanan Publik	27
2.8.6 Dasar Hukum Pelayanan Publik	29
2.9 Pengertian Mal Pelayanan Publik	30
2.9.1 Fungsi dan Tujuan Mal Pelayanan Publik	31

2.10 Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Informan Penelitian	35
3.4 Instrumen Penelitian	36
3.5 Sumber Data	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Lokasi Penelitian	38
3.8 Teknik Analisa Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	40
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	40
4.2 Penduduk Kota Banjarmasin	41
4.3 Visi-Misi Kota Banjarmasin	42
4.4 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kota Banjarmasin	43
4.5 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	45
4.6 Struktur Mal Pelayanan Publik	47
4.7 Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1 Hasil Penelitian Di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	53
5.1.1 Transparansi	53
5.1.2 Akuntabilitas	56
5.1.3 Partisipasi Masyarakat	59
5.1.4 Responsivitas	62
5.1.5 Efisiensi dan Efektivitas.....	64
5.1.6 Keadilan	67
5.1.7 Aturan Hukum.....	71
5.1.8 Berorientasi Pada Kesepakatan.....	73
5.1.9 Visi Strategik.....	76
5.2 Pembahasan	77

5.2.1 Penerapan Prinsip Transparansi Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	77
5.2.2 Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	79
5.2.3 Partisipasi Masyarakat Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	80
5.2.4 Penerapan Prinsip Responsivitas Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	82
5.2.5 Efisiensi dan Efektivitas Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	83
5.2.6 Prinsip Keadilan Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	83
5.2.7 Kepastian Hukum Pada Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	85
5.2.8 Berorientasi Pada Kesepakatan Terhadap Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	86
5.2.9 Visi Strategik.....	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian	7
Tabel 4. 1 Jumlah penduduk di Kota Banjarmasin Tahun 2023.....	42
Tabel 4. 2 Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	47
Tabel 4. 3 Jenis Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	47
Tabel 4. 4 Jam Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	52

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Peta Kota Banjarmasin	41
Gambar 4. 2 Struktur DPMPTSP Kota Banjarmasin	44
Gambar 4. 3 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	46
Gambar 4. 4 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	46
Gambar 5. 1 Website Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	56
Gambar 5. 2 Instagram Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	56
Gambar 5. 3 Fasilitas Pengaduan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	60
Gambar 5. 4 Fasilitas Kritik dan Sarab Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	60
Gambar 5. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	62
Gambar 5. 6 Fasilitas Ruang Laktasi	69
Gambar 5. 7 Fasilitas Toilet Khusus Disabilitas	69
Gambar 5. 8 Fasilitas Untuk Lansia/Yang Membutuhkan	69
Gambar 5. 9 Fasilitas Mushola.....	70
Gambar 5. 10 Fasilitas Ruang Bermain Anak.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	97
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	98
Lampiran 4. Pedoman Wawancara.....	99