

SKRIPSI

**INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

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

Jurusan Pemerintahan

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Dhea Anjani

2210413120006



KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN SEKTOR
PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

Nama : Dhea Anjani
NIM : 2210413120006
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Skripsi Ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi program Studi

Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik

Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 2 April 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

1. Husein Abdurrahman., S.Sos., M.Si. Ketua
NIP: 197111031999031002

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

3. Pathurrahman, S.Sos., M.A. Anggota
NIP: 198705272015041002

Mengetahui ,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Amngkurat



Prof. Dr. H. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si
NIP: 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
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 02 bulan April tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 318/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 31 Maret 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Dhea Anjani
NIM : 2210413120006
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Inovasi Mal Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sektor Publik di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita ~~Selesai~~
Nilai : 82 ~~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 : 02 April 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Dhea Anjani

1. Ketua : Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si
2. Sekretaris : Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
3. Anggota : Pathurrahman, S.Sos., MA

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

ABSTRAK

Dhea Anjani. 2210413120006 . 2026 . *InovasiMal Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sektor Publik di Kota Banjarmasin* . Dibimbing oleh Husein Abdurrahman .

Sasaran dari studi ini ialah guna memahami gagasan inovasi pusat pelayanan publik di Kota Banjarmasin serta terhadap peningkatan mutu kualitas sektor publik . Metedologi yang diterapkan ialah pendekatan kualitatif dengan tipe studi yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang diimplementasikan mengacu pada model yang dipaparkan oleh Milesdan Huberman , yang mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian dan verifikasi data.

Temuan dari studi ini mengindikasikan jika Mal Pelayanan Publik adalah suatu terobosan yang dirancang guna menyuguhkan satu lokasi terintegrasi untuk pemerintah dan lembaga publik lainnya untuk menyajikan layanan yang optimal serta bermutu pada masyarakat, sehingga mutu layanan sektor publik di Kota Banjarmasin dapat dianggap optimal . Hal ini dapat dianalisis berdasarkan teori teori dan indikator dalam Kualitas layanan pemaparan dari Parasuraman. Kehadiran MPP di Kota Banjarmasin menyajikan implikasi positif bagi masyarakat sebab proses layanan mnjadi lebih tangkas dan efesien, mengingat sejumlah lembaga publik terletak dalam satu lokasi , sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terkait layanan publik . Pada studi ini , ditemukan hubungan yang erat antara teori yang diterapkan dengan temuan studi, Selanjutnya rekomendasi dalam studi ini adalah perlunya kesungguhan yang tinggi dari pihak pemerintah sserta kolaborasi antar instansi guna menjamin keberlangsungan dan keberhasilan inovasi MPP ini.

Kata Kunci : Inovasi, Kualitas pelayanan, Layanan Publik .

ABSTRACT

Dhea Anjani. 2210413120006. 2026. *Public Service Mall Innovation to Improve the Quality of Public Sector Services in Banjarmasin City*. Supervised by Husein Abdurrahman.

The objective of this study is to understand the concept of innovation in public service centers in Banjarmasin City and its impact on improving the quality of the public sector. The methodology applied is a qualitative approach with a descriptive study type. The data collection technique implemented refers to the model presented by Miles and Huberman, which includes data collection, reduction, presentation, and verification.

The findings from this study indicate that the Public Service Mall is a breakthrough designed to provide an integrated location for the government and other public institutions to deliver optimal and high-quality services to the community, so that the quality of public services in Banjarmasin City can be considered optimal. This can be analyzed based on the theories and indicators in Parasuraman's service quality presentation. The presence of MPP in Banjarmasin City has positive implications for the community because the service process becomes more agile and efficient, given that a number of public institutions are located in one location, while also increasing public satisfaction with public services. In this study, a close relationship was found between the theory applied and the study findings. Furthermore, the recommendation in this study is the need for high commitment from the government and collaboration between agencies to ensure the sustainability and success of this MPP innovation.

Keywords: Innovation, Service Quality, Public Services.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Relevansi Penelitian Terhadap Ilmu Pemerintahan.....	15
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3 Pengertian Inovasi.....	19
2.4 Mal Pelayanan Publik.....	23
2.5 Kualitas Pelayanan Sektor Publik.....	25
2.6 Kerangka Penelitian.....	34

BAB III.....	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Tipe Penelitian.....	35
3.3 Informan Penelitian.....	36
3.4 Instrumen Penelitian.....	36
3.5 Sumber Data.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Lokasi Penelitian.....	39
3.8 Teknik Analisia Data.....	40
 BAB IV.....	 43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	43
4.2 Lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	52
4.3 Hasil Penelitian.....	53
4.4 Pembahasan.....	66
 BAB V.....	 77
PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA.....	80
---------------------	----

LAMPIRAN.....	83
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Instansi yang bergabung dengan MPP Kota Banjarmasin	6
Tabel 4.1 Perizinan yang tersedia di DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	44
Tabel 4.2 Jabatan Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	47
Tabel 4.3 Instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik Banjarmasin...	48
Tabel 4.4 Jadwal Pelayanan Mal Pelayanan Publik Banjarmasin.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Penyebaran MPP di Indonesia.....	7
Gambar 4.1 Tangkapan Layar Instagram Resmi MPP Banjarmasin.....	57
Gambar 4.2 Tangkapan Layar Linktree dan Call Center.....	58
Gambar 4.3 Dokumentasi Fasilitas Khusus Disabilitas MPP.....	62
Gambar 4.4 Daftar Antrian Online.....	70
Gambar 4.5 Dokumentasi Sistem Informasi Perizinan Online	70
Gambar 4.6 Dokumentasi Instansi yang Bergabung di MPP.....	73
Gambar 4.7 Dokumentasi Fasilitas di MPP Banjarmasin.....	75