

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANJARMASIN**

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



NORHALISA

NIM. 2210411120018

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

2026

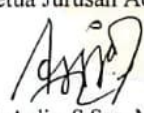
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BANJARMASIN

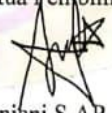
- A. Nama Mahasiswa : Norhalisa
NIM : 2210411120018
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing
(Anjani S.AP., M.AP) [.....]
NIP. 199506102022032018
 - b. Penguji I
(Trisylvana Azwari, S.Sos. M.AP) [.....]
NIP. 198804112019032010
 - c. Penguji II
(Sugiannor, S.Sos. M.AP) [.....]
NIP. 198903062022031005

Banjarmasin, 18 September 2026

Ketua Jurusan Administrasi Publik


Hj. Aulia, S.Sos. M.AP
NIP. 197912262003122001

Ketua Pembimbing


Anjani S.AP., M.AP
NIP. 199506102022032018

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



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 Kamis tanggal Sepuluh bulan September tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 3310/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 03 September 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Norhalisa
NIM : 2210411120018
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 09.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82 / 7
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 September 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Norhalisa

1. Ketua : Anjani, S.AP., M.AP
()
2. Sekretaris : Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP
()
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos., M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Norhalisa
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 10 Januari 2004
NIM : 2210411120018
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sungai Bilu Laut RT.01, No. 82, Kelurahan
Sungai Bilu, Kecamatan Banjarmasin timur, Kota
Banjarmasin

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, 16 September 2026


Norhalisa
NIM. 2210411120018

ABSTRAK

Norhalisa 2210411120018 (2022). "Evaluasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin". Dibimbing oleh Ibu Anjani

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keterpaduan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Banjarmasin hadir sebagai wadah pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari sejumlah instansi dalam satu tempat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di MPP Kota Banjarmasin serta mengidentifikasi berbagai kendala yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang pengelola MPP, 6 orang petugas pelayanan, dan 6 orang masyarakat sebagai pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Model CIPP digunakan untuk mengevaluasi pelayanan berdasarkan aspek *Context, Input, Process*, dan *Product*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *Context*, pelayanan di MPP Kota Banjarmasin telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang terintegrasi, kemudahan akses, serta ketersediaan informasi pelayanan. Pada aspek *Input*, pelayanan telah didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, SOP, serta teknologi pelayanan, meskipun kestabilan sistem dan jaringan masih perlu ditingkatkan. Pada aspek *Process*, pelayanan secara umum telah berjalan sesuai prosedur, didukung sistem antrean, petugas yang responsif, dan saluran pengaduan, tetapi masih ditemukan antrean panjang pada loket tertentu serta gangguan sistem dan jaringan. Pada aspek *Product*, hasil pelayanan umumnya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan biaya pelayanan relatif transparan, tetapi kecepatan pelayanan, waktu tunggu, dan konsistensi waktu penyelesaian masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, pelayanan di MPP Kota Banjarmasin telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal sehingga diperlukan peningkatan dalam pengelolaan antrean, kestabilan teknologi dan jaringan, sarana dan prasarana, serta konsistensi waktu pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Norhalisa 2210411120018 (2022). "Service Evaluation at the Banjarmasin City Public Service Mall". Guided by Ms. Anjani.

This research is motivated by the importance of delivering public services that offer convenience, speed, and integration while meeting community needs. The Banjarmasin City Public Service Mall (MPP) serves as an integrated service hub, consolidating various services from multiple agencies into a single location. However, operational realities indicate that service delivery is not yet fully optimal. Therefore, this study aims to evaluate service delivery at the Banjarmasin City MPP and identify the obstacles affecting its operations.

This study employs a qualitative approach utilizing the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. Data were collected through observation, interviews, and document analysis. Informants included one MPP manager, six service staff members, and six service users (members of the public). The data were analyzed through the stages of collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The CIPP model was used to evaluate services across the Context, Input, Process, and Product dimensions.

The results indicate that regarding the Context aspect, services at the Banjarmasin City MPP align with community needs by providing integrated services, easy access, and accessible service information. Regarding the Input aspect, services are supported by adequate human resources, facilities and infrastructure, Standard Operating Procedures (SOPs), and service technology, although system and network stability require improvement. Regarding the Process aspect, services generally operate according to procedure supported by queuing systems, responsive staff, and complaint channels yet long queues at specific counters and system/network disruptions persist. Regarding the Product aspect, service outcomes generally meet community needs and costs are relatively transparent; however, service speed, waiting times, and the consistency of completion times need improvement. Overall, service delivery at the Banjarmasin City MPP is functioning reasonably well but is not yet fully optimal, necessitating improvements in queue management, technology and network stability, facilities and infrastructure, and service time consistency.

Keywords: Service Evaluation, Public Service Mall, Public Services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat-Nya dan Karunia-Nya, Sholawat serta Salam tidak lupa dihaturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. sehingga skripsi berjudul “Evaluasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin” dapat diselesaikan. skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program S1 (Stratra-1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. Untuk itu dengan segenap ketulusan, penyusun mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, 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 Hj.Aulia, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
5. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos., M.AP yang telah bersedia menjadi Dosen Penguji 1.

7. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP yang telah bersedia menjadi dosen penguji 2, sekaligus Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah.
8. Bapak Ari Yani, SH, MA, selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
10. Bapak Chalikin Noor, SE, selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A di DPMPTSP Kota Banjarmasin yang telah memberikan rekomendasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
11. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, yang telah mendedikasikan hidupnya untuk anak-anaknya dengan sepenuh hati serta mendukung Impian dan cita-cita kami.
12. Kakak dan adik-adik tersayang, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan kasih sayang, serta selalu memberikan ruang dan pengertian kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
13. Teman dekat penulis Afina, Bibil, Dania, Nistrina, dan Alya mereka yang telah mengukir cerita dalam perjalanan penulis. Terima kasih atas setiap tawa, dukungan, dan kebersamaan yang telah menemani perjalanan ini hingga sampai di titik akhir.

14. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penyusun menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penyusun harapkan demi kesempurnaan di masa depan. Semoga amal baik yang diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan dapat bermanfaat serta memberikan sumbangan bagi semua pihak. Aamiin.

Banjarmasin, 10 September 2026

Norhalisa
NIM. 2210411120018

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Konsep Evaluasi Pelayanan	14
2.3. Model-Model Evaluasi Pelayanan	16
2.3.1. Model CIPP (<i>Context, Input, Process, Product</i>)	16
2.3.2. Model <i>Stake</i>	17
2.3.3. Model William N. Dunn	18
2.4. Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	20
2.5. Standar Pelayanan (SP) di MPP	21
2.6. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Pendekatan Penelitian	26
3.2. Tipe Penelitian	27
3.3. Lokasi Penelitian.....	28
3.4. Sumber Data dan Instrumen.....	29
3.4.1. Sumber Data.....	29
3.4.2. Instrumen Penelitian.....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6. Pengolahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Penelitian	38

4.2.	Uraian Temuan Penelitian.....	45
4.2.1.	Evaluasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	45
4.2.2.	Faktor Penghambat Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	67
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	73
5.1.	Analisis Temuan Penelitian.....	73
5.1.1.	Evaluasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	73
5.1.2.	Faktor Penghambat dalam Evaluasi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin	86
BAB VI	PENUTUP	92
6.1.	Kesimpulan.....	92
6.2.	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Instansi yang Bergabung.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....	30
Tabel 4. 1 Persyaratan dan Jenis Layanan Disdukcapil Kota Banjarmasin	46
Tabel 4. 2 Persyaratan dan Jenis Layanan BPKPAD Kota Banjarmasin.....	46
Tabel 4. 3 Matriks Hasil Penelitian.....	66
Tabel 5. 1 Matriks Pembahasan	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Analisis data kualitatif.....	37
Gambar 4. 1 Mal Pelayanan Publik Kota Banjarmasin.....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	99
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	102