

SKRIPSI

**PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MALL
PELAYANAN PUBLIK BAROKAH KABUPATEN BANJAR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

DHYAH KUSUMA DAMAYANTI

2110413220043



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD
GOVERNANCE DI MALL PELAYANAN PUBLIK BAROKAH
KABUPATEN BANJAR

- A. Nama Mahasiswa : Dhyah Kusuma Damayanti Nim : 2110413220043
- 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 : 11 September 2025
- C. Tim Penguji:

a. Ketua
Farid Nofiard, S.H.I, M.IP
NIP. 19880221 202203 1 005

b. Sekretaris
Dr. Mahyuni, M.AP
NIP. 19730405 200212 1 006

c. Anggota
Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si
NIP. 1975091 4200212 2 001

Banjarmasin, 8 Oktober 2025
Ketua Pembimbing

Farid Nofiard, S.H.I, M.IP
NIP.19880221 202203 1 005

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
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 11 bulan September tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5080/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 September 2025 untuk menguji Skripsi :


Nama : Dhyah Kusuma Damayanti
NIM : 2110413220043
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Mall Pelayanan Publik Barokah Kabupaten Banjar




Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai
Nilai : 83
Dinyatakan : Lulus / ~~Fidak 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 : 11 September 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Dhyah Kusuma Damayanti

1. Ketua : Farid Nofiard, S.H.I, M.IP
()
2. Sekretaris : Dr. Mahyuni. M.AP
()
3. Anggota : Dr. Siti Hamidah, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husen Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

ABSTRAK

Dhyah Kusuma Damayanti, 2110413220043. *Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Mall Pelayanan Publik Barokah Kabupaten Banjar.* Dibimbing oleh Farid Nofiard.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance di Mall Pelayanan Publik (MPP) Barokah Kabupaten Banjar. Hipotesis yang diajukan menyatakan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (**H_a**) dan (**H_o**) tidak terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan menggunakan tipe eksplanatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan secara offline dan online kepada masyarakat pengguna layanan, serta didukung dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai signifikansi **0,001 (<0,05)** dan koefisien regresi sebesar **0,683**. Temuan ini membuktikan bahwa hipotesis alternatif (**H_a**) diterima, artinya semakin tinggi partisipasi masyarakat maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan, aspirasi, dan keinginan mampu memperkuat ke-lima dimensi kualitas pelayanan publik. Saran yang diberikan adalah agar pihak pengelola MPP Barokah terus meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan melalui media sosial, kotak saran, dan forum tatap muka. Serta meningkatkan pengembangan digital hal ini penting untuk membangun sistem pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Good Governance, Mall Pelayanan Publik Barokah, Kabupaten Banjar.

ABSTRACT

Dhyah Kusuma Damayanti, 2110413220043. *The Influence of Community Participation on the Quality of Public Services in Realizing Good Governance at the Barokah Public Service Mall in Banjar Regency. Under the guidance of Farid Nofiard.*

*The purpose of this study was to determine the extent of influence of public participation on the quality of public services in realizing the principles of good governance at the Barokah Public Service Mall (MPP) in Banjar Regency. The proposed hypothesis states that public participation has a positive and significant effect on the quality of public services (**H_a**), and (**H_o**) that there is no significant effect between public participation and the quality of public services.*

This study employed a quantitative approach and an explanatory method, with data collection techniques through questionnaires distributed offline and online to service users, supported by documentation. Data analysis was conducted through validity and reliability tests, simple regression, and hypothesis testing.

*The results showed that public participation has a significant effect on the quality of public services, with a significance value of **0.001** (**<0.05**) and a regression coefficient of **0.683**. This finding proves that the alternative hypothesis (**H_a**) is accepted, meaning that the higher the public participation, the better the quality of public services.*

The study's conclusions confirm that public involvement in conveying needs, aspirations, and desires can strengthen all five dimensions of public service quality. The recommendations are for the Barokah Public Service Mall (MPP Barokah) management to continue enhancing public involvement in the service evaluation process through social media, suggestion boxes, and face-to-face forums. Furthermore, enhancing digital development is crucial for building a more transparent, accountable, and responsive public service system, ensuring good governance.

Keywords: Public Participation, Public Service Quality, Good Governance, Barokah Public Service Mall, Banjar Regency.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang dimana berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan dalam proposal skripsi ini. Tujuan adanya penyusunan proposal skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh seminar proposal skripsi guna memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan. Pada penulisan proposal skripsi ini peneliti mengambil topik dengan judul “Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kantor Mall Pelayanan Publik Satu Pintu Kabupaten Banjar”. Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan dalam penulisan ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun peneliti berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi semua pihak yang berkenan membaca dan memanfaatkannya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i) :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

4. Siti Mauliana Hairini, S.IP., M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang
5. Farid Nofiard S.H.I., M.IP selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, membimbing serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini sehingga berjalan dengan baik
6. Dr. Mahyuni, S.Sos., M.AP, selaku Dosen Penguji I yang telah berkenan meluangkan waktu, memberi masukan dalam perbaikan penyusunan skripsi ini sehingga berjalan dengan baik
7. Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah berkenan meluangkan waktu, memberi masukan dalam perbaikan penyusunan skripsi ini sehingga berjalan dengan baik
8. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada sosok luar biasa dalam hidup penulis, yaitu Bapak Teguh R. B. M. Seorang bapak yang hebat walau bukan lulusan S1 bapak sosok luar biasa tanpa mengenal lelah, banting tulang siang dan malam demi putrinya agar dapat hidup layak dan bisa pendidikan setinggi mungkin. Terima kasih yaa pak sudah mengizinkan putri kecilmu merantau ke Kalimantan Selatan ga kerasa ya putri kecilmu sudah 7 tahun jauh dari Bapak dan Ibu ternyata bisa seberani ini dari SMA- Kuliah. Tak kerasa putri kecil bapak akan selesai program S1 yang bapak harapkan. Pendidikan dan gelar ini akan putri kecilmu persembahkan untuk seseorang yang berharga bagi penulis yaitu Bapak dan Ibu yang sudah banyak berjasa sebagai hadiah pertama yang bisa putri kecilmu berikan. Semoga putri kecilmu bisa memberikan hadiah-hadiah lainnya aamiin.. Kini, Bapak dan Ibu sudah bisa beristirahat menikmati

hari tua bersama tanpa mengkhawatirkan putri kecilmu. Semoga setiap tetes keringat dan doa yang Bapak dan Ibu curahkan, berbuah kebahagiaan dan keberkahan yang tak terhingga

9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu tercinta Dwi L, sosok luar biasa penuh kasih dan kesabarannya telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tak pernah henti sejak penulis kecil hingga dewasa. Ibu selalu hadir dalam diam, mendampingi setiap langkah dengan doa dan harapan yang tulus. Semua pencapaian ini tak lepas dari peran dan doa Ibu, yang menjadi penopang semangat dalam setiap proses perjuangan ini. Sehat-sehat yaa mah! Biar putri kecilmu selalu bisa menikmati masakan buatan mamah karena tempat ternyaman pulang yaitu tetap rumah ternyaman bersama Ibu dan Bapak. Semoga senyummu menjadi saksi dari keberhasilan anakmu hari ini dan seterusnya

10. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak pertama ku yaitu Dhiyah Siswi Tyas S dan Bang Jamal terima kasih sudah menjadi peran sebagai orang tua penulis selama di Kalimantan Selatan yang selalu menjadi garda terdepan, selalu sabar dalam membimbing penulis dan membantu penulis dalam kesusahan salah satunya saat ini yaitu tanpa laptop ini skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. dan juga kakak ke-2 penulis yaitu Dhyah Rizky Suprin R. Terima kasih kepada kakak-kakaku yang telah menjadi saudara, teman curhat, sekaligus motivator setia dalam setiap fase perjuangan penulis

Tak lupa juga, Penulis ucapkan terima kasih untuk Budeh yaitu Budeh Rini sudah menjadi orang tua ke-2 selama di Kalimantan dan juga sangat baik selalu memasak pagi-pagi untuk bekal sebelum penulis berangkat magang dan juga

kepada Acil Masnah sudah sangat baik kepada penulis seperti keluarga. Semoga Budeh dan Acil selalu disehatkan! Aamiin. Serta seluruh keluarga besar yang tak dapat disebutkan satu per satu, atas doa dan dukungan tulus yang menjadi kekuatan penulis

11. Keponakan penulis tersayang yaitu Maryam Nur Azalea dan Ibrahim Abiwara yang menjadi sumber semangat dan kebahagiaan penulis baik di tengah kesedihan. Senyum dan canda kalian menjadi pengobat penulis
12. Teman-teman penulis Alm. Marya U, Maya, Raudah, Dewi Tetangga sekaligus partner penelitian, Nor Hikmah, Tamara, Cindy, Ade, Ifit, Reviana, Uyuy, Stevany, Naritha, Ganta, Gilang, Hilman, Sairi serta teman SD-SMP-SMA-KULIAH tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan dukungan penulis baik pada masa penulis senang maupun kesulitan
13. Kepada kakak Angkatan 19 dan 20 serta teman-teman seperjuangan demi lembar per lembar yang membutuhkan waktu 3-4 tahun yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu serta penulis ucapkan yang menciptakan teknologi terima kasih peran kalian sangat membantu menjawab pertanyaan penulis dalam kesusahan mengerjakan proposal skripsi sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik
14. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif
15. Kepada Kepala Dinas DPMPTS dan seluruh Staff atau pegawai di lingkup Mall Pelayanan Publik Barokah sudah memberikan kemudahan dalam penelitian skripsi ini

16. Seluruh Responden dari Warga Kabupaten Banjar dan Banjarbaru yang sudah meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini sehingga lancar dan dapat terselesaikan dengan baik

17. Last But Not Least!

Yaps! Dear Dhyah Kusuma Damayanti,

Terima kasih yaaa kamu sudah hebat! sudah banyak berjuang dari 1 minggu dikandung s/d sekarang 22 Tahun. Terima kasih kamu sudah berani mengambil Langkah bertahan sampai sejauh ini, aku tau meski jalannya tidak secepat yang lain dan penuh keraguan “*aku bisa ga ya?*” Yaps sebentar lagi kamu pasti bisa! Trims kamu selalu sabar dan menikmati proses kehidupan yang datang silih berganti, sehingga selalu mengusahakan yang terbaik meski merasa putus asa dan lelah. Masa *Lifeafterbreakup* saksi perjalanan dan sebagai motivasi dalam penulisan proposal skripsi ini agar cepat selesai karena ada ucapan yang harus penulis buktikan. *You Deserve This. And Love Too – When the time is right.*

Semoga penulis setelah studi S1 ini mendapatkan pekerjaan yang terbaik serta mendapatkan lingkungan yang baik aamiin.

Peneliti menyadari dalam penulisan proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran atau kritik demi kesempurnaan untuk memperbaiki sehingga proposal skripsi ini dapat menjadi suatu karya ilmiah yang dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Banjarmasin

Dhyah Kusuma Damayanti
2110413220043

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Penelitian Terdahulu.....	8

BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan.....	12
2.2 Partisipasi Masyarakat	14
2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat	15
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4 <i>Good Governance</i>	20
2.4.1 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	21
2.5 Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap <i>Good Governance</i>	22
2.6 Pengaruh <i>Good Governance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	23

2.7 Model Penelitian.....	24
2.8 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Jenis Data Dan Sumber Data	28
3.4 Operasional Variabel.....	29
3.5 Populasi dan Sampel	32
3.6 Validitas dan Realibilitas.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	35
3.9 Teknik Analisis Data	35
3.9.1 Analisis Distribusi Frekuensi.....	36
3.9.2 Analisis Deskriptif	36
3.9.2.1 Analisis Deskriptif per-Dimensi.....	36
3.9.2.2 Analisis Deskriptif per-Variabel	37
3.9.2.3 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	37
3.10 Variabel Independen (variabel bebas)	38
3.11 Variabel Dependen (variabel terikat)	38
BAB IV GAMBARAN UMUM	39
4.1 Kondisi Kabupaten Banjar	39
4.2 Gambaran Umum Mall Pelayanan Publik Barokah.....	40
4.2.1 Struktur dan Tugas Organisasi DPMPTSP.....	42
4.2.2 Sarana dan Prasarana MPP Barokah Kabupaten Banjar	44
4.3 Profil Responden	45
4.3.1. Jumlah Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin dan Pekerjaan....	47

BAB V HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	49
5.1 Hasil Penelitian.....	49
5.1.1 Deskripsi Partisipasi Masyarakat.....	49
5.1.2 Deskripsi Kualitas Pelayanan Publik.....	50
5.1.3 Analisis Data Variabel Penelitian Partisipasi Masyarakat	50
5.1.4 Analisis Perdimensi Berdasarkan Partisipasi Masyarakat	54
5.1.5 Analisis Data Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan Publik	59
5.1.6 Analisis Perdimensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik.....	69
5.2 Analisis Penelitian	77
5.2.1 Regresi Sederhana.....	77
5.2.2 Hipotesis	80
BAB VI PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penggunaan Layanan Bulan April (01–30 April 2025).....	4
Tabel 2. Jumlah Penggunaan Layanan Bulan Mei (01–31 Mei 2025).....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4. Operasional Variabel (X).....	30
Tabel 5. Operasional Variabel (Y).....	31
Tabel 6. Skala Survei.....	34
Tabel 7. Kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan.....	51
Tabel 8. Masyarakat berpartisipasi dalam memberi masukan/saran.....	52
Tabel 9. Partisipasi masyarakat dalam peningkatan layanan.....	53
Tabel 10. Kategorian Variabel Pengaruh Partisipasi Masyarakat berdasarkan dimensi Kebutuhan.....	55
Tabel 11. Kategorian Variabel Pengaruh Partisipasi Masyarakat berdasarkan dimensi Aspirasi.....	56
Tabel 12. Kategorian Variabel Pengaruh Partisipasi Masyarakat berdasarkan Keinginan Masyarakat.....	58
Tabel 13. Hasil Skor Keseluruhan Variabel X.....	58
Tabel 14. Pegawai yang tanggap dengan kebutuhan masyarakat.....	59
Tabel 15. Prosedur layanan mudah dan tidak berbelit-belit.....	60
Tabel 16. Pegawai memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan.....	61
Tabel 17. Pegawai jujur dalam memberikan pelayanan.....	62
Tabel 18. Fasilitas fisik memadai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan.....	63
Tabel 19. Kualitas layanan menjadi pengaruh kelancaran kualitas layanan.....	64
Tabel 20. Pegawai yang adil.....	65

Tabel 21. Kualitas layanan dapat berpengaruh bagi kelompok rentan	66
Tabel 22. Layanan selesai sesuai waktu yang dijanjikan	67
Tabel 23. Informasi petugas akurat dan konsisten.....	68
Tabel 24. Kategorian Variabel Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	70
Tabel 25. Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	71
Tabel 26. Kategorian Variabel Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan dimensi Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	73
Tabel 27. Kategorian Variabel Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan dimensi Empati (<i>empathy</i>).....	74
Tabel 28. Kategorian Variabel Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	76
Tabel 29. Hasil Skor Keseluruhan Variabel Y	76
Tabel 30. Hasil Input Variabel.....	78
Tabel 31. Hasil Nilai Korelasi/Hubungan (R) Model Summary	78
Tabel 32. Hasil Analisis Signifikan ANOVA.....	80
Tabel 33. Hasil Analisis Koefisien pada Analisis Regresi Sederhana Coefficientsa..	81
Tabel 34. Hasil Analisis Koefisien Coefficientsa	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Situasi Mall Pelayanan Publik Barokah	44
Gambar 2. Diagram Jenis Kelamin	45
Gambar 3. Diagram Usia	46
Gambar 4. Diagram Pekerjaan.....	46
Gambar 5. Diagram Pengguna Layanan.....	47
Gambar 6. Kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan	51
Gambar 7. Masyarakat berpartisipasi dalam memberi masukan/saran	52
Gambar 8. Partisipasi masyarakat dalam peningkatan layanan.....	53
Gambar 9. Pegawai yang tanggap dengan kebutuhan masyarakat	59
Gambar 10. Prosedur layanan mudah dan tidak berbelit-belit	60
Gambar 11. Pegawai memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan	61
Gambar 12. Pegawai jujur dalam memberikan pelayanan	62
Gambar 13. Fasilitas fisik memadai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan.....	63
Gambar 14. Kualitas layanan menjadi pengaruh kelancaran kualitas layanan.....	64
Gambar 15. Pegawai yang adil	65
Gambar 16. Kualitas layanan dapat berpengaruh bagi kelompok rentan.....	66
Gambar 17. Layanan selesai sesuai waktu yang dijanjikan	67
Gambar 18. Informasi petugas akurat dan konsisten	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Fakultas ke Kesbangpol Kabupaten Banjar	xvi
Lampiran 2. Surat Balasan dari Kesbangpol ke MPP Barokah	xvii
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reabilitas.....	xviii
Lampiran 4. Instrumen Kuesioner	xix
Lampiran 5. Kuesioner (<i>Google Form</i>).	xxiii
Lampiran 6. Hasil Kuesioner	xvii
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	xxiv
Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan	xlv