

SKRIPSI

EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK SETARA DI KABUPATEN BARITO KUALA

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



Disusun oleh :

Widha Ahfina

NIM.2110411320024

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Efektivitas Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala

- A. Mahasiswa : Widha Ahfina NIM : 2110411320024
- 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 09 Januari 2025.
- C. Tim Penguji

a. Ketua

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP

NIP. 197501182000031002

(.....)

c. Anggota

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

NIP. 197912262003122001

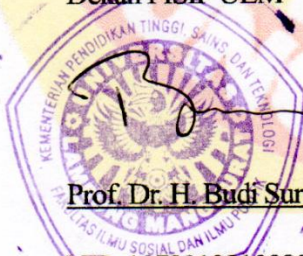
(.....)

Banjarmasin, 21 Januari 2025

Mengetahui

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



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

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, 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 Kamis tanggal Sembilan bulan Januari 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: 0074 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 7 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Widha Ahfina
NIM : 2110411320024
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Mal Pelayanan Publik Setara Kabupaten Barito Kuala

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : **81,6**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


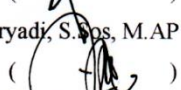

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 9 Januari 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Widha Ahfina

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si ()
2. Sekretaris : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP ()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP ()



Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widha Ahfina

Tempat/Tanggal Lahir : Marabahan, 21 Januari 2003

NIM : 2110411320024

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat Rumah : Jl. Veteran No. 24 RT/RW. 020/002, Kel. Marabahan
Kota, Kec. Marabahan, Kabupaten Barito Kuala.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila kemudian 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, 09 Januari 2025



Widha Ahfina

NIM.2110411320024

ABSTRAK

Widha Ahfina, 22110411320024, 2025. Efektivitas Mal Pelayanan Publik Setara Di Kabupaten Barito Kuala. Dibawah bimbingan Avela Dewi

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari upaya pemerintah untuk memnuhi dan meningkatkan kebutuhan masyarakat. Salah satu model yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mendirikannya Mal Pelayanan Publik. Dengan mengintegrasikan berbagai pelayanan dari instansi pemerintah dan swasta dalam satu lokasi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan serta meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Salah satu Kabupaten yang mendirikan Mal Pelayanan Publik ini yaitu Kabupaten Barito Kuala yang dinamakan Mal Pelayanan Publik Setara. dengan maksud siapa pun yang menyelenggarakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik tersebut dapat mendapatkan layanan yang sama tanpa dibedakan oleh latar belakang, ras, agama, pendidikan, dan lain-lain. Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala ini merupakan Mal Pelayanan Publik yang ke-74 di Indonesia dan yang ke-4 di Provinsi Kalimantan Selatan. Seiring dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala ini, tercatat pengunjung Mal Pelayanan Publik ini mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang memanfaatkan layanan yang tersedia. Hal ini mencerminkan antusiasme masyarakat untuk menggunakan layanan publik yang lebih efisien.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber primer yang terdiri dari observasi dan wawancara langsung dengan informan, juga sumber sekunder yang didapatkan berupa informasi tertulis seperti dokumen-dokumen yang mendukung data penelitian ini. Adapun pengolahan data yang digunakan menggunakan metode reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala yang di analisis menggunakan pengukuran efektivitas menurut Dunchan dengan indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi yang menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Setara Kabupaten Barito Kuala ini sudah efektif dari indikator pencapaian tujuan dan integrasi. Namun, pada indikator adaptasi masih terbilang cukup karena masih ada kurang disiplin pegawai terkait waktu pelayanan. Adapun beberapa faktor penghambat efektivitas Mal Pelayanan Publik ini yaitu kurang optimalnya koordinasi antar unit dengan pengenyelenggara, keterbatasan prasarana seperti gedung dan lahan parkir serta kedisiplinan petugas pelayanan. Sehingga, perlunya memperkuat kerjasama antar unit pelayanan yang tergabung, menerapkan sistem pengasawan yang lebih ketat kepada petugas layanan serta perlunya peningkatkan sarana dan prasarana yang ada.

Kata Kunci : Pelayanan, Efektivitas, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

Widha Ahfina, 22110411320024, 2025. The effectiveness of the equivalent public service mall in Barito Kuala Regency. Under the guidance of Avela Dewi

Public services are an important part of the government's efforts to meet and improve the needs of the community. One of the models used by the government to improve the quality of services is to establish a Public Service Mall. By integrating various services from government and private agencies in one location to provide convenience, speed, affordability, security and comfort as well as increase competitiveness and provide ease of doing business. One of the regencies that established this Public Service Mall is Barito Kuala Regency which is called the Setara Public Service Mall. with the intention that anyone who provides services at the Public Service Mall can get the same services regardless of background, race, religion, education, and others. The Setara Public Service Mall in Barito Kuala Regency is the 74th Public Service Mall in Indonesia and the 4th in South Kalimantan. Along with the presence of the Setara Public Service Mall in Barito Kuala Regency, it is recorded that the number of visitors to this Public Service Mall has increased the number of visitors who take advantage of the available services. This reflects the public's enthusiasm to use more efficient public services.

This study uses a qualitative method with a descriptive research type. The data sources used are primary sources consisting of observations and direct interviews with informants, as well as secondary sources obtained in the form of written information such as documents that support the data of this research. The data processing used uses data reduction methods, data presentation and drawing conclusions and verification

The results of this study show that the Setara Public Service Mall in Barito Kuala Regency which is analyzed using effectiveness measurement according to Dunchan with the Achievement of Goals, Integration and Adaptation indicators which shows that the Setara Public Service Mall of Barito Kuala Regency has been effective from the indicators of goal achievement and integration. However, the adaptation indicator is still fairly sufficient because there is still a lack of employee discipline related to service time. Some of the factors that hinder the effectiveness of this Public Service Mall are the lack of optimal coordination between units and maintenance, limitations in infrastructure such as buildings and parking lots, and the discipline of service officers. Thus, it is necessary to strengthen cooperation between the service units that are members, implement a stricter care system for service officers and the need to increase existing facilities and infrastructure.

Keywords: *Service, Effectiveness, Public Service Mall*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim...

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Efektivitas Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala” ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan pembuatan skripsi ini adalah sebagai pemenuhan syarat tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) tingkat strata-1 (S1) bagi mahasiswa/i Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah penulis susun dengan usaha semaksimal mungkin dengan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr.H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Avela Dewi. S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing,

memberikan masukan, saran, serta bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Sugeng Karyadi, S. Sos, M.AP selaku dosen Peguji 1 (Satu) Skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, yang sudah memberikan bimbingan dan arahnya selama masa perkuliahan serta saran dan masukannya kepada penulis untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 (dua) Skripsi yang telah memberikan saran serta masukannya untuk penulisan skripsi ini
6. Kepada seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu semasa perkuliahan.
7. Kepada seluruh pegawai di DPMPTSP dan Mal Pelayanan Publik Setara Kabupaten Barito Kuala yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada pintu surgaku ibunda tercinta, Ibu Agustina yang selalu memberikan dukungan, perhatian serta doanya kepada penulis, sehingga penulis mampu mengerjakan skripsi ini dan menyelesaikan pendidikan sarjana.
9. Kepada Ayahanda, Bapak Ahmad Fitriyadi yang telah memberikan seluruh dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjanya

10. Kepada Saudari Kandung penulis yaitu Mulia Afriana yang selalu memberikan dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Kepada kedua ponakan penulis yaitu Naura dan Atha yang selalu memberikan hiburan dengan tingkah laku yang tidak terduga yang dapat menghibur penulis selama proses penulisan skripsi ini.
12. Kepada seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi dan pendidikan ini.
13. Kepada kedua sahabat dekat penulis sedari SD sampai sekarang yaitu Lesti Yana dan Chantika Ayu Maharani yang selalu memberikan semangat dan motivasinya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Kepada keenam manusia random yang selalu kebersamai penulis selama masa perkuliahan yaitu Selvia Rahmawati, Gina Azkia, Saidah, Maya Meilinda, Adellya Novelyn Tjhia, dan Erestu Fadya yang sudah mewarnai kehidupan kuliah penulis, menjadi *support system* terbaik penulis dengan keanekaragaman tingkah laku yang ada didalamnya.
15. *Last but not least*, terimakasih kepada diri sendiri yang telah menjalani masa perkuliahannya dengan baik, berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan tekun, terimakasih karna sudah berjuang ditahap ini dan selalu kuat dalam situasi apapun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Peneliti juga sangat terbuka terhadap saran dan masukannya yang dapat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi pembaca dan berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang Administrasi Publik

Marabahan, 09 Januari 2025

Penulis,

Widha Ahfina

NIM.2110411320024

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep New Public Service (NPS).....	18
2.3 Konsep Efektivitas	20
2.3.1 Pengertian Efektivitas	20
2.3.2 Ukuran Efektivitas	22
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	25
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	27
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	27
2.4.2 Perinsip Pelayanan Publik	28
2.4.3 Asas pelayanan Publik	30
2.4.4 Standar Pelayanan Publik	31
2.5 Mal Pelayanan Publik.....	32
2.6 Kerangka pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37

3.2	Tipe Penelitian.....	38
3.3	Sumber Data dan Instrumen.....	38
3.4	Lokasi Penelitian.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Pengolahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Marabahan Kabupaten Barito Kuala.....	48
4.1.1	Profil Daerah.....	48
4.1.2	Letak Geografis.....	49
4.1.3	Mal Pelayanan Publik Setara Kabupaten Barito Kuala.....	50
4.1.4	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala.....	57
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	62
4.2.1	Pencapaian Tujuan.....	62
4.2.2	Integrasi.....	76
4.2.3	Adaptasi.....	78
4.3	Faktor Penghambat dalam memberikan pelayanan.....	82
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		87
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	87
5.1.1	Efektivitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barito Kuala.....	87
5.1.2	Faktor Penghambat Efektivitas Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala.....	91
BAB VI PENUTUP.....		95
6.1	Kesimpulan.....	95
6.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kabupaten Barito Kuala	3
Tabel 1. 2	Daftar Instansi dan Jenis Layanan di Mal Pelayanan Setara di Kabupaten Barito Kuala	8
Tabel 3. 1	Daftar Narasumber	42
Tabel 4. 1	Daftar Instansi dan Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Setara Kabupaten Barito Kuala	52
Tabel 4. 2	Jadwal Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala	54
Tabel 4. 3	Struktur dan Uraian Tugas Pengelola Mal Pelayanan Publik Setara Kabupaten Barito Kuala	55
Tabel 4. 4	Hasil Penelitian dan Wawancara Berdasarkan Tujuan Pembentukan Mal Pelayanan Publik	76
Tabel 4. 5	Daftar Fasilitas yang Tersedia di Mal Pelayanan Publik Setara.....	79
Tabel 4. 6	Hasil Temuan dan Wawancara Efektivitas Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala Menurut Indikator Efektivitas	82
Tabel 5. 1	Matrik Hasil Temuan Penelitian.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Grafik Jumlah Pengguna Layanan Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala.....	11
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berfikir	36
Gambar 4.1 Gedung Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala..	50
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Barito Kuala	61
Gambar 4.3 Data Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala Tahun 2023-2024.....	70
Gambar 4.4 Grafik Laporan IKM di Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala.....	75
Gambar 4.5 Keadaan Ruangan Mal Pelayanan Publik Setara di Kabupaten Barito Kuala.....	86