

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK BAIMAN DI
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Annisa Diandra Paramitha

NIM. 2110411220019

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK BAIMAN DI KOTA
BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: Annisa Diandra Paramitha NIM: 2110311220019
- 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 20 Juni 2025.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Widyakanti, S.Sos., M.AP
NIP. 196811021994032001

()


b. Sekretaris

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

()

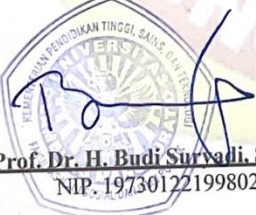
c. Anggota

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

()

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 7 Juli 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi


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 Brigien H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal Dua Puluh bulan Juni 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: 3004/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 11 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Annisa Diandra Paramitha
NIM : 2110411220019
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 (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 : 20 Juni 2025

Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,


Annisa Diandra Paramitha

1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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

ABSTRAK

Annisa Diandra Paramitha, 2110411220019, 2025. Efektivitas Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Widyakanti.

Pelayanan publik merupakan esensi dasar dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Di tengah kompleksitas birokrasi tradisional, inovasi seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir untuk menyederhanakan akses layanan. MPP Baiman di Kota Banjarmasin, yang beroperasi sejak 7 Desember 2023, dirancang untuk memberikan layanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman, sesuai dengan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2023 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas MPP Baiman dalam mencapai tujuan tersebut.

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 MPP Baiman yang dianalisis menggunakan pengukuran efektivitas menurut Sumaatja dengan indikator efektivitas waktu, efektivitas tenaga, dan hasil yang diperoleh bisa disebut cukup efektif dalam memberikan pelayanan. Efektivitas waktu tercermin dari mayoritas layanan yang dapat diselesaikan dalam 5-20 menit, didukung oleh sistem antrean digital dan konsep satu atap yang mengurangi waktu tunggu dan perjalanan. Efektivitas tenaga terlihat dari dedikasi petugas, prosedur yang jelas, dan koordinasi antarinstansi dalam menangani keluhan. Secara keseluruhan, hasil yang diperoleh sejalan dengan tujuan utama: memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Namun, ditemukan beberapa area yang belum optimal, yaitu inkonsistensi operasional gerai (beberapa gerai terkadang tutup) dan keterbatasan layanan, yang sedikit mengurangi potensi efektivitas maksimal.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan Efektivitas Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin diantaranya: (1) Peningkatan Koordinasi untuk Penyelesaian Layanan di MPP Baiman; (2) Monitoring Kehadiran; (3) Jam Operasional Gerai Instansi dan Penyediaan Informasi Layanan yang Jelas di Setiap Gerai.

Kata Kunci: Efektivitas, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Banjarmasin

ABSTRACT

Annisa Diandra Paramitha, 2110411220019, 2025. Effectiveness of Baiman Public Service Mall in Banjarmasin City. Under the guidance of Widyakanti.

Public service is the basic essence in realizing public welfare and is an important indicator of the success of governance. Amid the complexity of traditional bureaucracy, innovations such as the Public Service Mall (MPP) are here to simplify access to services. MPP Baiman in Banjarmasin City, which has been operating since December 7, 2023, is designed to provide fast, easy, affordable, safe, and comfortable public services, in accordance with Banjarmasin Mayor Regulation Number 21 of 2023 concerning Service Standard Guidelines. This study aims to analyze the effectiveness of MPP Baiman in achieving these goals.

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

The results of this study indicate that MPP Baiman which was analyzed using effectiveness measurements according to Sumaatja with indicators of time effectiveness, energy effectiveness, and the results obtained can be said to be quite effective in providing services. Time effectiveness is reflected in the majority of services that can be completed in 5-20 minutes, supported by a digital queuing system and a one-stop concept that reduces waiting and travel time. The effectiveness of manpower is seen from the dedication of officers, clear procedures, and coordination between agencies in handling complaints. Overall, the results obtained are in line with the main objective: to provide convenience, speed, affordability, security, and comfort to the public in obtaining services. However, several areas were found that were not optimal, namely the inconsistency of outlet operations (some outlets are sometimes closed) and limited services, which slightly reduced the potential for maximum effectiveness.

Suggestions that can be given to improve the Effectiveness of the Baiman Public Service Mall in Banjarmasin City include: (1) Improving Coordination for Completion of Services at the Baiman MPP; (2) Monitoring Attendance; (3) Operating Hours of Agency Outlets and Provision of Clear Service Information at Each Outlet.

Keywords: Effectiveness, Public Service Mall, Public Service, Banjarmasin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi program S1 Administrasi Publik yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dengan judul **“EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK BAIMAN DI KOTA BANJARMASIN“**. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan Dosen Penguji 1 (satu) Skripsi yang telah memberikan saran serta masukkannya untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberi arahan serta saran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji 2 (dua) Skripsi yang telah memberikan saran serta masukkannya untuk penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Program Studi Administrasi Publik FISIP ULM yang telah memberikan ilmu semasa kuliah.
8. Kepada Ibu dan Bapak serta adik penulis yang sudah memberi dukungan kepada saya secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
9. Kepada teman-teman terkasih (firsaa, annyeong, 4 sehat 5 milyar, info beramian) yang sudah membantu penulis dalam berdiskusi dan memberi masukan

Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada mereka yang telah memberikan andilnya sampai skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis hanya dapat memberikan doa semoga kebaikan tersebut dibalas oleh Allah Swt dengan pahala yang berlipat ganda. Susunan skripsi ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan masukan dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya

Banjarmasin, 10 Juni 2025

Penulis,

Annisa Diandra Paramitha
2110411220019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	8
1. 3 Tujuan Penelitian.....	8
1. 4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
2. 2 Konsep Pelayanan	16
2. 3 Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.3. 1 Definisi Pelayanan Publik.....	19
2.3. 2 Prinsip Pelayanan Publik	20
2.3.3 Dimensi Pelayanan Publik	23
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	23
2.3.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	24
2. 4 Konsep Efektivitas	25
2.4.1 Pengertian Efektivitas	25
2.4.2 Ukuran Efektivitas	27
2.4.3 Efektivitas Pelayanan Publik	31
2.4.4 Faktor Penghambat Efektivitas	31
2. 5 Konsep Mal Pelayanan Publik	33
2.5.1 Definisi Mal Pelayanan Publik	33
2.5.2 Tujuan Mal Pelayanan Publik.....	35
2. 6 Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3. 1 Pendekatan Penelitian.....	37
3. 2 Tipe Penelitian.....	37
3. 3 Lokasi Penelitian	38
3. 4 Sumber Data dan Instrumen	38
3. 5 Teknik Pengumpulan Data	40
3. 6 Pengolahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Penelitian	45
4.1.1 Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin	45
4.1.2 Kondisi Geografis Kota Banjarmasin	45
4.1.3 Kondisi Demografis Kota Banjarmasin.....	46
4.1.4 Profil Mal Pelayanan Publik Baiman Kota Banjarmasin.....	47
4.1.5 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	52
4.2 Uraian Temuan Penelitian	56
4.2.1 Efektivitas Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin	56
4.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin	75
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	80
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	80
5.1.1 Efektivitas Mal Pelayanan Publik Baiman di Kota Banjarmasin	80
5.1.2 Faktor Penghambat Efektivitas Mal Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin	89
BAB VI PENUTUP	93
6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96