

## **EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA BANJARBARU**

Riska Amelia, Sitna Hajar Malawat, Lieta Dwi Novianti  
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska 2001020081  
Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska 1113059101  
Ilmu Komunikasi, Fisip, Uniska 1126117402  
Email : riskaameliaa12345@gmail.com

### **ABSTRAK**

**Riska Amelia, 2001020081, 2024. Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarbaru. Di bawah bimbingan Sitna Hajar Malawat dan Lieta Dwi Novianti.** Salah satu program dari pemerintah Seperti keberadaan Mal Pelayanan Publik yang ada pastinya bisa memberikan tujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat dalam mengurus sebuah administrasi. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Selain itu sumber yang digunakan adalah data primer yaitu melakukan wawancara dengan pihak terkait dan data sekunder seperti data dokumentasi Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa Efektivitas Mal Pelayanan Publik di kota Banjarbaru dalam peningkatan kepuasan masyarakat sudah berjalan dengan efektif namun pasti terdapat hal yang belum maksimal puas dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat. Hal ini dilihat berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2021) yaitu pada indikator ketepatan sasaran, tercapainya tujuan dan perubahan nyata sudah berjalan efektif. Sedangkan pada ketepatan waktu dan pemahaman program masih belum bisa dikatakan efektif karena dari beberapa masyarakat belum sepenuhnya menjangkau tentang keberadaan Mal Pelayanan Publik ini.

**Kata Kunci : Efektivitas, Mal, Pelayanan, Publik, Kepuasan, Masyarakat**

### **ABSTRACT**

*Riska Amelia, 2001020081, 2024. Effectiveness of Public Service Malls in Increasing Community Satisfaction by the Investment and One-Stop Integrated Services Service in Banjarbaru City. Under The Guidance Of Sitna Hajar Malawat and Lieta Dwi Novianti. One of the programs from the government, such as the existence of the existing Public Service Mall, can certainly serve the purpose of providing community satisfaction in managing administration. The method used by researchers is a qualitative approach with a descriptive research type. Apart from that, the sources used are primary data, namely conducting interviews with related parties and secondary data such as documentation data. From the results of research conducted by researchers, it shows that the effectiveness of the Public Service Mall in the city of Banjarbaru in increasing community satisfaction has been effective, but there are definitely things that the community has not felt fully satisfied with. This is seen based on five indicators of effectiveness according to Sutrisno (2021), namely indicators of target accuracy, achievement of goals and real changes that have been effective.*

*Meanwhile, the timeliness and understanding of the program cannot yet be said to be effective because some communities have not fully reached out to the existence of this Public Service Mall.*

**Keywords: Effectiveness, Public, Service, Mall, Community, Satisfaction**

## REFERENSI

### Buku

- BKN. (2022). *BUKU SAKU PANDUAN PERILAKU CORE VALUES*. Jakarta.
- Lijan Poltak, Sinambela. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Makassar. Bumi Aksara
- Sugiyono, P. D. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Edited By Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA.

### Peraturan Undang-undang

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. (2012). Diakses dari [https://www.idfos.or.id/wp-content/uploads/2014/11/PP-Nomor-96-Tahun-2012\\_PelayananPublik.pdf](https://www.idfos.or.id/wp-content/uploads/2014/11/PP-Nomor-96-Tahun-2012_PelayananPublik.pdf)

### Jurnal

- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655-667.
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai wadah terintegrasi dalam kaitan pemenuhan kebutuhan publik di Kabupaten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan*, 10(1), 01-10.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S.R. (2021). Efektiivtas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaen gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104-1116.

### Media Internet

- Menpan.(2024).Berita terkini.Jakarta
- Media Sosial DPMPTSP.(2023).Nilai IKM Gerai Pelayanan di Mal Pelayanan Publik.Kota Banjarbaru