

**PASKALIA LIPAT, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK, 2023**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN  
PUBLIK (MPP) KOTA BATU**

**Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP**

---

**RINGKASAN**

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan inovasi dalam pelayanan publik dari pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah Kota Batu melalui inovasinya dalam pelayanan publik, meresmikan Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu. Tujuan dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan dari berbagai instansi, dan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, hemat waktu dan juga hemat biaya.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu dan faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif. Untuk menyusun dan menganalisis hasil data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, metode keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik.

Hasil penelitian dari Inovasi Mal Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu adalah dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan banyak pelayanan dan jenis layanan dari berbagai instansi pelayanan. Mal Pelayanan Publik Among Warga memberi kemudahan bagi penyedia layanan atau pemberi layanan untuk melayani masyarakat.

**Kata Kunci :** *Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik.*

**PASKALIA LIPAT, FACULTY OF SOSIAL AND POLITICAL SCIENCES  
2023**

**PUBLIK SERVICE INNOVATION THROUGH BATU CITY PUBLIK  
SERVICE MALL (MPP)**

**Main advisor : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP**

**Associate advisor : Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP**

---

**SUMMARY**

*Public service innovation is a breakthrough innovation in public services from the government to improve and improve the quality of public services in Indonesia. The Batu City Government through its innovation in public services, inaugurated the Among Batu City Residents Public Service Mal. The aim of having the Among Warga Public Service Mal is to make it easier for people to get services from various agencies, and people can get services that are faster, save time and also save costs.*

*This study aims to determine Public Service Innovation through the Batu City Publik Service Mal and the supporting and inhibiting factors for Public Service Innovation through the Batu City Publik Service Mal. The type of research in this research is qualitative. To compile and analyze the results of the data through interviews, observation, and documentation, the data validity method in this study used technical triangulation.*

*The results of the research from the Public Service Mal Innovation through the Batu City Publik Service Mal is that the Among Warga Public Service Mal can make it easier for the community to get many services and types of services from various service agencies. The Among Warga Public Service Mal makes it easy for service providers of service providers to serve the public.*

***Keywords:*** *Public Service Innovations, Innovation Public Service Mal*