

LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara atau Interview Guide

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan dalam waktu dan biaya:

- 1) Bagaimana pendapat bapak/ibu, apakah dengan semua pelayanan yang dialihkan pelayanannya ke MPP ini, dapat membantu pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan?
- 2) Apakah ada perbedaan waktu pelayanan dan biaya pelayanan sebelum dan sesudah pelayanan di ahlikan ke MPP?
- 3) Bagaimana pendapat bapak/ ibu selaku masyarakat, apakah dengan adanya inovasi Mal Pelayanan di Kota Batu ini, dapat membantu waktu pelayanannya lebih cepat atau efektif serta lebih efisien?
- 4) Apakah ada perbedaan antara biaya pelayanan sebelum dan sesudah adanya pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini?
- 5) Bagaimana pendapat bapak/ ibu, apakah dengan adanya Inovasi MPP di Kota Batu dapat memberi keuntungan dari segi biaya?

2. *Compatibility* (Kesesuain)

Kesesuaian SOP, kesesuaian dengan kebutuhan keinginan dan harapan masyarakat:

- 6) Bagaimana pendapat bapak/ ibu, Apakah layanan di Mal Pelayanan Publik ini, masih dengan SOP pelayanan yang berlaku?

- 7) Bagaimana tanggapan atau pendapat bapak/ibu selaku salah satu penyedia atau stand layanan di MPP ini, apakah selama MPP ini berjalan, sudah sesuai dengan kebutuhan, harapan dan keinginan masyarakat?
- 8) Bagaimana pendapat bapak/ibu selaku masyarakat apakah SOP, atau alur tata cara pelayanan di stan yang dikunjungi masih sama dengan sebelumnya?
- 9) Bagaimana tanggapan bapak/ibu selaku masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di MPP, apakah MPP ini sudah sesuai dengan kebutuhan, harapan dan keinginan akan pelayanan publik yang diberikan di MPP ini?

3. Complexity (Kerumitan)

kerumitan dalam pelayanan:

- 10) Bagaimana menurut bapak/ ibu selaku penyedia atau pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik ini, apakah ada kerumitan dalam pelayanan di MPP ini?
- 11) bagaimana menurut bapak/ibu selaku penerima layanan di MPP ini, apakah ada kerumitan dalam melakukan dan mendapatkan pelayanan di MPP ini?

4. Triability (Kemungkinan)

- 12) Apakah dengan inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, dapat memberikan kemudahan bagi pemberi layanan dan penerima layanan?

13) Apakah ada inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Batu dilakukan Uji coba terdahulu?

14) Bagaimana menurut bapak/ibu selaku masyarakat atau penerima layanan di MPP ini, apakah dengan Inovasi MPP ini memberi kemudahan dalam mendapatkan pelayanan?

5. Observability (Kemudahan diamati)

Kemudahan untuk diobservasi

15) Apakah Mal Pelayanan Publik ini, memberikan kemudahan dari letak lokasi , sehingga dapat mudah diamati oleh masyarakat?



**Lampiran 2 : Standar Operasional Prosedur (Prosedur Alur Pelayanan) di
Stan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- a. Pembuatan akun di aplikasi SiCantik dan login untuk melakukan pengajuan permohonan izin.
- b. Upload berkas persyaratan perizinan.
- c. Penerimaan berkas Persyaratan yang telah diunggah diaplikasi SiCantik.
- d. Pemeriksaan berkas persyaratan yang telah diunggah diaplikasi SiCantik.
- e. Pemeriksaan teknis lapangan (*survey*) dan menetapkan rekomendasi.
- f. Proses penerbitan izin.
- g. Verifikasi izin.
- h. Penomoran izin.
- i. Penandatanganan izin dalam bentuk tanda tangan elektronik.
- j. Download dan pengarsipan serta diserahkan *softcopy/hardcopy* izin oleh petugas.
- k. Pemohon menerima dokumen.
- l. Pengizian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh pemohon.

Lampiran 3. Hasil Reduksi Data

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

No	Fokus	Jawaban Informan	Hasil Reduksi
1	<p>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu.</p> <p><i>1)Relative Advantange (keuntungan relatif)</i></p>	<p>Informan 1: ibu Dama Yanti, S.E, selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Informasi BAPENDA.</p> <p><i>Semenjak adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pelayanan di berbagai instansi atau stan yang ada di Mal Pelayanan Publik ini. begitupun juga dengan bagi instansi atau stan BAPENDA, kami merasa sangat dibantu dan dipermudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. untuk waktu dan biaya pelayanan di BAPENDA sebelum dan sudah adanya Mal Pelayanan Publik ini, sama sekali tidak ada perbedaan. Kalau untuk masyarakat sendiri, lebih menghemat waktu dan biaya. Waktunya lebih efektif dan efisien, karena masyarakat bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik.</i></p>	<p>Mal Pelayanan Publik di Kota Batu dapat memberi keuntungan kepada instansi BAPENDA sebagai salah satu stan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Batu, karena mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. mengenai waktu dan biaya pelayanan yang diberikan oleh BAPENDA sebelum dan sesudah adanya Mal Pelayanan Publik, sama saja tidak ada perubahan.</p>

		<p>Informan 2 : Anita Lieta Anggriyani, selaku staff pelayanan Verikator Pajak BAPENDA.</p> <p><i>Untuk waktu dan biaya pelayanan di BAPENDA, semenjak diahlikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, sama sekali tidak ada perbedaan anatara waktu pengurusan berkas dan biaya pelayanan, karena masih mengikuti prosedur atau alur pelayanan, ada yang selesai dalam satu hari, dan ada juga yang bisa selesai lebih dari satu hari penyelesaian. Keuntungan adanya Mal Pelayanan Publik ini, bisa membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dimana waktu pelayanan lebih efektif dan efisien, serta hemat biaya. Waktu untuk masyarakat mendapatkan pelayanan yang diberikan dapat dikatakan lebih efektif, karena bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan dalam satu hari, dikarena berada dalam satu gedung dan hemat biaya transportasi juga, karena tidak bolak-balik dalam mendapatkan pelayanan.</i></p>	<p>Tidak ada perbedaan antara waktu dan biaya pelayanan sebelum dan sesudahnya Mal Pelayanan. Waktu pengurusan berkas dan biaya pelayanan masih sama. Akan tetapi waktu pelayanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan lebih efektif. Karena bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan dalam satu hari dan juga menghemat biaya.</p>
		<p>Informan 3: Ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizinan DPMPTSP. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini, sangat membantu</p>	<p>Adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, dapat membantu pelayanan lebih efektif, karena</p>

		<p><i>pelayanan lebih efektif, karena masyarakat bisa menghemat waktu dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik. Untuk DPMPTSP, untuk waktu pelayanan dan biaya pelayanan masih sama, tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah ada Mal Pelayanan Publik. Karena dalam mengurus berkas atau keperluan masyarakat masih sesuai prosedur atau alurnya, dan untuk biaya pelayanan, khususnya pelayanan administrasi, masih sama yaitu gratis.</i></p>	<p>masyarakat lebih menghemat waktu dalam mendapatkan pelayanan, masyarakat bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik. Waktu dan biaya pelayanan yang ada di DPMPTSP tidak ada perbedaan sebelum dan sesudahnya pelayanan yang dialihkan ke Mal Pelayanan Publik.</p>
		<p>Informan 4: Ibu Sulis yang mengurus pelayanan di stan BPJS Kesehatan, dan mengurus KTP di DUKCAPIL. <i>Untuk waktu pelayanan di stan BPJS Kesehatan kurang efektif dan efisien, karena dari tadi menunggu di stan BPJS Kesehatan ini, tetapi belum ada sama sekali petugasnya. Karena tidak ada petugasnya saya ke kantornya langsung, akan tetapi disuruh kembali kesini lagi untuk mendapatkan pelayanan, petugas aja tidak ada sampai sekarang. Padahal</i></p>	<p>Waktu pelayanan yang ada di stan BPJS Kesehatan belum efektif dan efisien, karena tidak ada petugas pelayanan di stan pelayanan. Sementara di stan DUKCAPIL waktu pelayanannya sudah efektif dan efisien, karena lebih cepat, dan tidak mengeluarkan biaya, sehingga</p>

	<p><i>ini masih jam kerja dan belum jam istirahat. Biaya pelayanan masih gratis, tapi BPJS masih bayar, sama seperti dulu. Sebelum saya ke stan BPJS Kesehatan, saya mengurus KTP saya di stan DUKCAPIL. Untuk waktu pelayanan di DUKCAPIL, cepat dan efektif. Pelayanannya juga cepat, tidak menunggu terlalu lama. Jadi dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik ini, saya sebagai masyarakat meraa sangat diuntungkan, karena bisa lebih menghemat waktu dan biaya. Hari ini saya bisa mendapatkan dua pelayanan sekaligus tanpa harus berpindah-pindah kantor, karena sudah ada di Mal Pelayanan Publik ini, dan hemat biaya juga, karena saya tidak mengeluarkan biaya untuk ongkos bolak-balik.</i></p>	<p>menghemat biaya.</p>
	<p>Informan 5: Ibu Nuryah yang mengurus pelayanan izin usaha di stan DPMPTSP. <i>Dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini, pelayanan lebih efektif, dan waktunya lebih efisien, karena bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan dalam sehari. Menghemat biaya juga, karena tidak mengeluarkan banyak biaya. Jadi intinya dengan Mal Pelayanan Publik di</i></p>	<p>Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, sangat menguntungkan bagi masyarakat, karena dengan mudah dalam mendapatkan pelayanan, lebih hemat waktu dan biaya.</p>

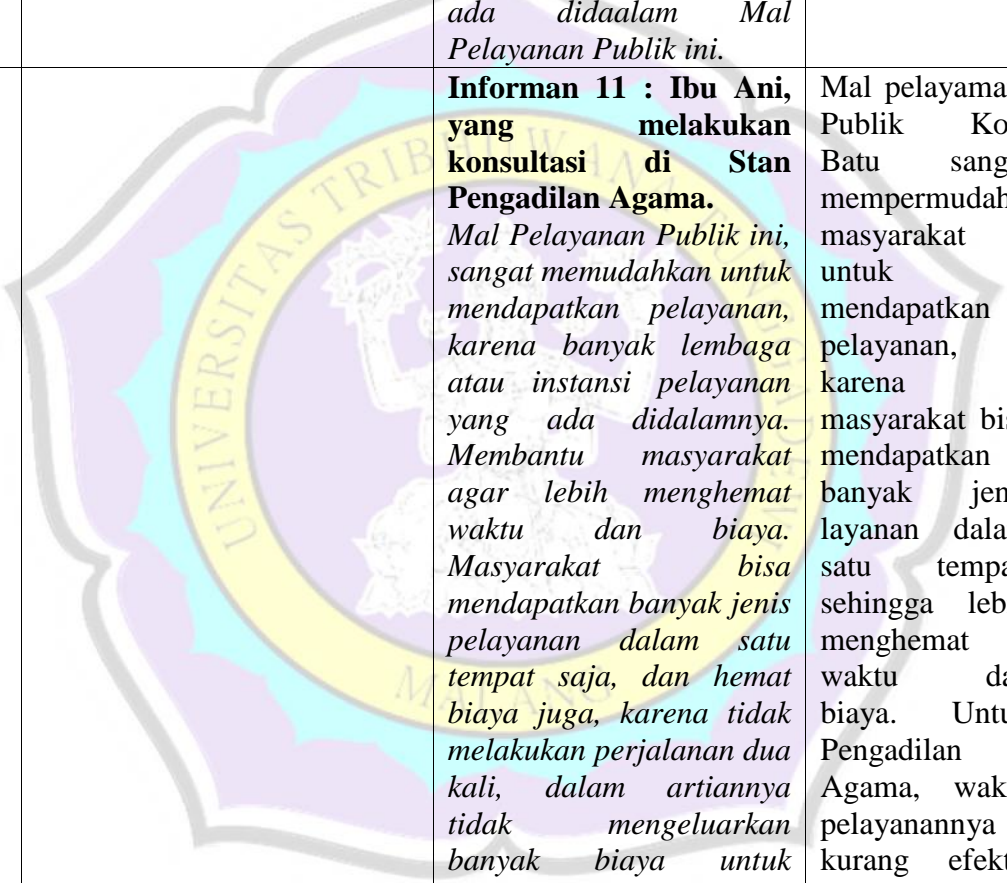
		<p><i>Kota Batu ini, sangat menguntungkan bagi saya sebagai masyarakat, karena mudah dalam mendapatkan pelayanan, hemat waktu dan biaya daripada sebelumnya. Saya tidak perlu lagi ke kantornya, tapi bisa langsung ke stan dinasnya yang ada di Mal Pelayanan Publik untuk mendapatkan pelayanan.</i></p>	
		<p>Informan 6: Ibu Ketty yang mengurus pelayanan di stan BPJS Ketenagakerjaan. <i>Sebagai masyarakat, merasa sangat dipermudahkan dalam mendapatkan pelayanan, karena dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini pelayanannya lebih efektif, dan waktunya lebih efisien. Mal Pelayanan Publik ini juga membantu masyarakat bisa mendapatkan banyak pelayanan dalam satu hari, karena berada dalam satu gedung saja, sehingga tidak perlu berpindah-pindah tempat untuk mendapatkan pelayanan yang berbeda</i></p>	<p>Mal Pelayanan Publik Kota Batu, sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat bisa mendapat banyak pelayanan dalam satu hari, karena sudah berada dalam satu gedung tanpa perlu berpindah tempat untuk mendapatkan pelayanan yang berbeda. Mal Pelayanan Publik Kota Batu dapat juga menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat.</p>

		<p>Informan 7 :Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL.</p> <p><i>Untuk waktu pelayanan dan biaya pelayanan setelah semua pelayanan dari DUKCAPIL dialihkan ke Mal Pelayanan Publik ini, tidak ada perbedaan waktu dan biaya pelayanan, karena masih sama dengan sebelumnya. Setiap pelayanan yang diberikan untuk masyarakat masih ada yang memerlukan waktu penyelesaian yang lama atau proses pelayanan berkas atau data bisa lebih dari satu hari. Kalau untuk masyarakat sangat terbantu dengan adanya Mal Pelayanan Publik, dalam artiannya bisa lebih menghemat waktu, waktu masyarakat lebih efektif dan efisien juga. Ada beberapa instansi pelayanan yang masih saling berkaitan satu sama lain, semisalnya pengadilan agama dengan pengadilan negeri, masih berkaitan dengan instansi DUKCAPIL, sehingga masyarakat bisa mengurus secara langsung dalam satu hari tanpa harus ke kantor yang berbeda, karena instansi-instansi ini sudah ada stannya di Mal Publik ini</i></p>	<p>Tidak ada perbedaan waktu pelayanan dan biaya setelah semua pelayanan DUKCAPIL di pindahkan ke Mal Pelayanan Publik. Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih ada yang memerlukan waktu penyelesaian yang lama atau proses pelayanan berkas masyarakat bisa lebih dari satu hari. Untuk masyarakat sangat membantu dengan adanya Mal Pelayanan Publik, karena masyarakat lebih menghemat waktu. masyarakat tidak perlu ke kantor yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan, karena ada beberapa instansi di Mal Pelayanan</p>
--	--	---	--

			<p>Publik masih saling berkaitan satu sama lain.</p>
		<p>Informan 8: Ibu Nurhayati, selaku staff Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Semenjak pelayanan DUKCAPIL dipindahkan dan dialihkan ke Mal Pelayanan Publik ini, waktu dan biaya pelayanan masih tetap sama, tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah adanya Mal Pelayanan Publik ini, masih ada waktu pelayanan untuk mengurus berkas administrasi masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di DUKCAPIL bisa lebih dari satu hari atau lama prosesnya, karena masih harus mengikuti alur dan prosedur pelayanan yang berlaku. Kalau disini yang lebih cepat, yaitu pelayanan pembuatan KTP, karena langsung foto dan mendapatkan KTP baru dalam sehari. Biaya pelayanannya, tentu masih sama, karena tidak ada pungutan biaya apapun dari masyarakat. Melalui Mal Pelayanan Publik ini, bisa membantu waktu dan biaya yang lebih efektif dan efisien</i></p>	<p>Di stan DUKCAPIL, waktu dan biaya pelayanan masih tetap sama, tidak ada perbedaan dengan sebelum dan sesudahnya Mal Pelayanan Publik. karena untuk waktu pelayanannya masih memerlukan waktu dalam memproses berkas administrasi masyarakat dan kebutuhan masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di DUKCAPIL. Biaya pelayanan masih sama yaitu gratis, tanpa pungutan apapun dari masyarakat.</p>

		<p>bagi masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan, dikarenakan masyarakat bisa mendapatkan beberapa jenis pelayanan dalam satu kali jalan, tanpa harus pulang-pergi, dan harus berpindah dari kantor ke kantor, senuanta sudah ada di Mal Pelayanan Publik.</p>	
		<p>Informan 9: Ibu Rika, yang mengurus KTP Digital di stan DUKCAPIL. Saya sebagai masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, merasa Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini, sangat bagus dan menguntungkan. Bisa dikatakan lebih hemat waktu, karena di Mal Pelayanan Publik ini, khususnya di Stan DUKCAPIL, waktu pelayanannya lebih efisien dan cepat, dimana proses pelayanannya tidak membutuhkan waktu yang lama. Untuk biaya pelayanan masih gratis sama seperti dulu, dan dengan Mal Pelayanan Publik ini juga sangat mempermudah masyarakat lainnya dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan. Masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah tempat atau kantor jika mengurus lebih dari satu</p>	<p>Mal Pelayanan Kota Batu, sangat menguntungkan bagi masyarakat, karena lebih menghemat waktu dan biaya. Dengan adanya stan DUKCAPIL di Mal Pelayanan Publik, bisa membantu pelayanan lebih efisien, karena proses pelayanan tidak lama.</p>

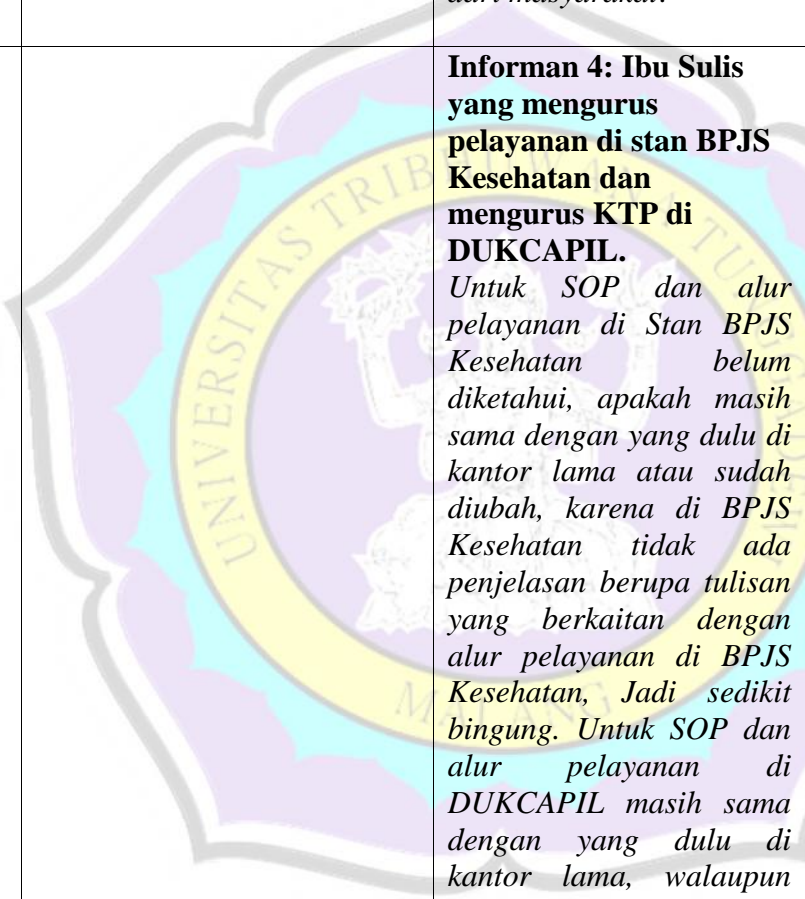
		<p><i>pelayanan, dikarenakan sudah ada di dalam Mal Pelayanan Publik ini, sehingga waktu dan biaya pelayanan mereka lebih efektif dan efisien.</i></p>	
	<p>Informan 10: Ibu Elmin yang datang mengurus berkas pembayaran pajak di Stan Badan Pendapatan Daerah. <i>Mal Pelayanan Publik ini sangat menguntungkan bagi masyarakat Kota Batu, terkhususnya saya sendiri sebagai masyarakat Kota Batu merasa sangat membantu dan mempermudah dalam mendapatkan pelayanan, karena tidak harus lagi ke kantor utama, tetapi langsung ke stan BAPENDA yang ada di Mal Pelayanan Publik ini, sehingga tidak membuang-buang waktu. Waktu pelayanan yang ada di BAPENDA tidak ada perubahan sama saja seperti dulu atau di kantor lama, karena proses mengurus berkas dan data bisa lebih dari satu hari. Jadi waktu pelayanan sebelum dan sesudahnya stan BAPENDA dialihkan di MPP ini, masih saja belum sepenuhnya efisien. Dan untuk biaya masih gratis dalam artian, ketika datang mendapatkan pelayanan, atau daftar tidak dipungut biaya apapun. Tetapi dengan adanya Mal Pelayanan</i></p>	<p><i>Walaupun pelayanan di BAPENDA dialihkan ke Mal Pelayanan Ppublik, waktu pelayanannya masih tetap sama seperti sebelumnya, karena belum sepenuhnya efektif dan efisien. Bagi masyarakat Mal Pelayanan Publik sangat menguntungkan bagi masyarakat, karena waktu dan biaya lebih hemat, karena masyarakat bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan.</i></p>	

		<p><i>Publik di Kota Batu, sangat membantu waktu dan biaya masyarakat lebih efektif dan efisien, jika masyarakat ingin mendapatkan lebih dari satu pelayanan bisa diurus bersamaan dalam sehari, karena pelayanan tidak lagi harus pindah dari satu kantor ke kantor yang lain, karena sudah ada didalam Mal Pelayanan Publik ini.</i></p>	
		<p>Informan 11 : Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di Stan Pengadilan Agama. <i>Mal Pelayanan Publik ini, sangat memudahkan untuk mendapatkan pelayanan, karena banyak lembaga atau instansi pelayanan yang ada didalamnya. Membantu masyarakat agar lebih menghemat waktu dan biaya. Masyarakat bisa mendapatkan banyak jenis pelayanan dalam satu tempat saja, dan hemat biaya juga, karena tidak melakukan perjalanan dua kali, dalam artiannya tidak mengeluarkan banyak biaya untuk transportasi. Contohnya, saya disini yang melakukan konsultasi tidak harus ke kantor utama lagi, tapi langsung ke stan Pengadilan Agama disini. Tetapi untuk stan Pengadilan Agama, waktu pelayanan kurang efisien karena</i></p>	<p>Mal pelayamam Publik Kota Batu sangat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, karena masyarakat bisa mendapatkan banyak jenis layanan dalam satu tempat, sehingga lebih menghemat waktu dan biaya. Untuk Pengadilan Agama, waktu pelayanannya kurang efektif dan efisien, karena masyarakat harus duduk menunggu lama , karena belu, ada petugas pelayanan di stan pelayanan.</p>

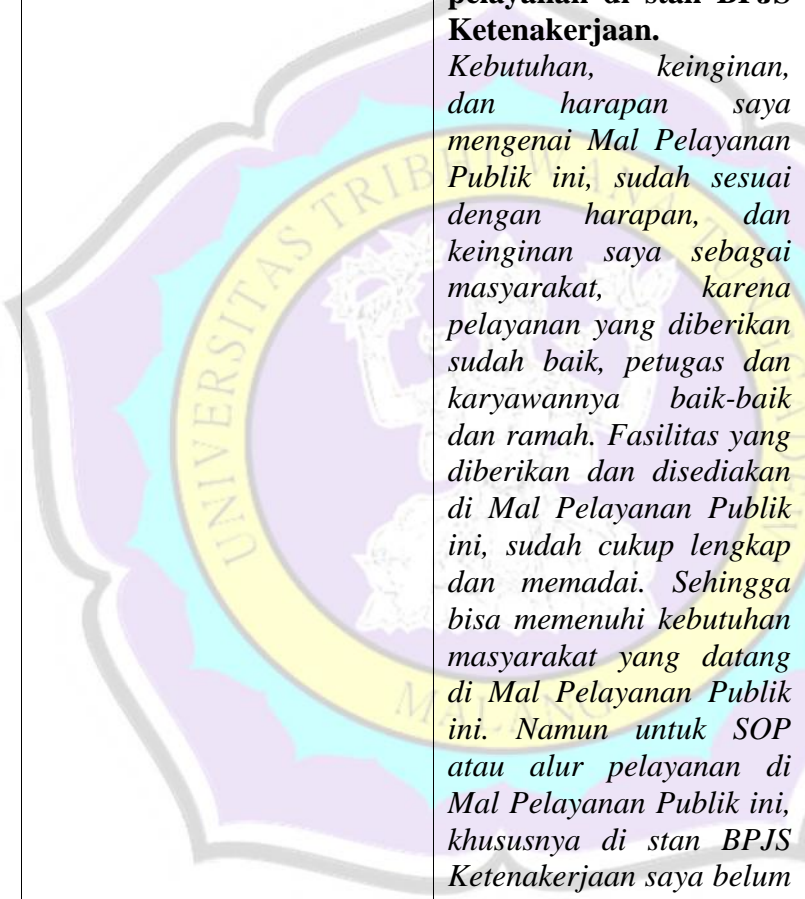
		<p>saya dari tadi menunggu didepan tempat pelayanan, tetapi belum ada petugas atau pegawai yang ada disini. Jadi membuat menunggu lama. Seharusnya petugas atau pegawai selalu berada di tempat pelayanan, sehingga tidak membuat masyarakat harus menunggu lama dan membuang waktu mereka. Untuk biayanya kurang tau juga ,karena saya baru pertama datang untuk melakukan konsultasi disini</p>	
	<p>2) Compability (kesesuaian)</p>	<p>Informan 1. Ibu Dama Yanti, S.E, selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Informasi BAPENDA. <i>Untuk pelayanan yang diberikan oleh instansi kami, semejak pelayanan dipindahkan ke Mal Pelayanan Publik masih dengan Standa Operasional pelayanan yang berlaku. Untuk pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat di Mal Pelayanan Publik ini, bisa dikatakan sudah memenuhi, karena di Mal Pelayanan Publik ini sudah sebagian di lengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai untuk digunakan oleh masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Seperi</i></p>	<p>Untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Batu, bisa dikatakan sudah memenuhi, karena ditunjang dengan fasiliias, sarana dan prasarana yang sudah memadai.</p>

		<p><i>disediakan ruang tunggu untuk pengantar atau pengunjung, tempat bermain untuk anak, pojok baca, fasilitas untuk disabilitas, ruang laktasi, dan ATM, dan juga loket informasi. Selamam Mal Pelayanan Publik ini berjalan, bisa juga dikatakan sudah sesuai harapan dan keinginan masyarakat. kami stan BAPENDA sendiri yang merupakan salah satu instansi di Mal Pelayanan Publik ini, selalu berusaha dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang mendapattkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, khusus di stan BAPENDA.</i></p>	
		<p>Informan 2: Ibu Lieta Anggriyani, selaku staff pelayanan Verifikator Pajak BAPENDA. <i>Untuk SOP di stan BAPENDA, masih mengikuti yang lama atau masih sama. Semenjak Mal Pelayanan Publik ini berjalan untuk kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat sudah sebagian terpenuhi, kami selaku penyedia layanan akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang datang di Mal Pelayanan Publik ini. Di Mal</i></p>	<p>Penyedia layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batu, selalu berusaha dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. semenjak Mal Pelayanan Publik berjalan, sudah sesuai harapan,</p>

		<p><i>Pelayanan Publik ini, sudah dilengkapi fasilitas, sarana dan prasarana sudah memadai, dan untuk kedepannya akan dilengkapi lagi. Di Mal Pelayanan Publik ini ada tersedia pojok untuk membaca, ruang tunggu, kursi untuk antri, ruang bermain untuk anak, toilet, loket informasi, ruang laktasi, dan ATM. Dengan adanya fasilitas, sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik ini, bisa membantu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik Among Warga.</i></p>	<p>kebutuhan dan keinginan dari masyarakat sudah terpenuhi, dengan menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang layak di Mal Pelayanan Publik.</p>
		<p>Informan 3: Ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizinan DPMPTSP. <i>Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih menggunakan SOP yang lama. Sejauh ini stan-stan instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik ini, selalu berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan baik. Kami selaku penyedia atau pemberi layanan selalu berusaha memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat akan pelayanan publik yang ada di Mal Pelayanan Publik salah satu cara</i></p>	<p>Stan instansi pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Among Warga, selalu berusaha memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan untuk masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, dengan menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, dan juga</p>

		<p><i>untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan dari masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan disini. Kami jua selalu berupaya serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimalnya agar sesuai dengan harapan dari masyarakat.</i></p>	<p>memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.</p>
		<p>Informan 4: Ibu Sulis yang mengurus pelayanan di stan BPJS Kesehatan dan mengurus KTP di DUKCAPIL. <i>Untuk SOP dan alur pelayanan di Stan BPJS Kesehatan belum diketahui, apakah masih sama dengan yang dulu di kantor lama atau sudah diubah, karena di BPJS Kesehatan tidak ada penjelasan berupa tulisan yang berkaitan dengan alur pelayanan di BPJS Kesehatan, Jadi sedikit bingung. Untuk SOP dan alur pelayanan di DUKCAPIL masih sama dengan yang dulu di kantor lama, walaupun sama seperti di BPJS Kesehatan tidak ada tulisan tentang SOP atau alur pelayanan, tetapi dijelaskan ulang oleh petugas atau staff DUKCAPIL. Mal Pelayanan Publik ini, sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai</i></p>	<p>Untuk SOP dan alur pelayanan di stan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik belum jelas sehingga masyarakat belum paham. Untuk kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Among Warga sudah terpenuhi dengan adanya fasilitas dan sarana yang ada. Namun untuk harapan masyarakat belum terpenuhi, karena masih ada stan yang tidak ada petugas atau staff pelayanan.</p>

	<p>masyarakat yang datang menerima layanan disini, karen fasilitas, sarana dan prasarananya sudh baik dan memadai, pegawainya dan petugasnya juga, ramahm dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, dengan cara membantu menjelaskan kembali apa saja yang akan dibutuhkan. Untuk harapan, dan keinginan saya sebagai masyarakat belum terpenuhi,karena di stan BPJS Kesehatan belum ada petugas atau staff yang berjaga, sehingga membuat harus menunggu terlalu lama, seharusnya petugas dan staff harus selalu berada distan, supaya bisa melayani masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan.</p>	
	<p>Informan 5: Ibu Nuryah, yang mengurus izin usaha di stan DPMPTSP. <i>Sebagai masyarakat untuk kebutuhan, harapan, dan keinginan dalam segi pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik sudah terpenuhi. Karena pelayanan yang diiberikan sudah baik. kebutuhan akan fasilitas yang diberikan sudah sangat baik dan sudah memadai,sehingga sudah sesuai dengan harapan dan keinginan saya sebagai masyarakat. SOP</i></p>	<p>Kebutuhan, harapan, dan keinginan sebagai masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan di Mal Pelayanan Publik sudah terpenuhi, begitupun kebutuhan akan fasilitas dan sarana yang disediakan. SOP dan alur pelayanan sudah jelas di</p>

		<p>dan alur pelayanan di DPMDPTSP sudah jelas, karena masih sama dengan yang sebelumnya, walaupun tidak ada tulisan didepan stannya, tetapi dijelaskan kembali oleh staff pelayanan yang ada.</p>	<p>stan DPMDPTSP, walaupun ada tulisan tentang SOP di depan stan.</p>
		<p>Informan 6: Ibu Ketty yang mengurus pelayanan di stan BPJS Ketenakerjaan. <i>Kebutuhan, keinginan, dan harapan saya mengenai Mal Pelayanan Publik ini, sudah sesuai dengan harapan, dan keinginan saya sebagai masyarakat, karena pelayanan yang diberikan sudah baik, petugas dan karyawannya baik-baik dan ramah. Fasilitas yang diberikan dan disediakan di Mal Pelayanan Publik ini, sudah cukup lengkap dan memadai. Sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang datang di Mal Pelayanan Publik ini. Namun untuk SOP atau alur pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, khususnya di stan BPJS Ketenakerjaan saya belum mengerti, karena ini pertama kali saya datang untuk mendapatkan pelayanan dan mengurus berkas. Seharusnya SOP atau alur pelayanan dipajangkan di depan stan, sehingga masyarakat yang datang tidak bingung, ketika mengurus</i></p>	<p>Pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan sudah terpenuhi. Hal ini karena fasilitas yang disediakan di Mal Pelayanan Publik sudah terpenuhi. Akan tetapi untuk SOP, dan alur pelayanan belum dipajangkan di depan stan, sehingga membuat masyarakat kebingungan dalam melakukan pelayanan.</p>

		<p><i>berkas pelayanan. Kalau adanya SOP dan alur pelayanan yang jelas dengan dipajangkan di depan stan, bisa membantu masyarakat agar dengan mudah memahami alurnya.</i></p>	
		<p>Informan 7: Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Selama Mal Pelayanan Publik ini berjalan, untuk kebutuhan, keinginan, dan harapan dari masyarakat belum bisa dikatakan terpenuhi, karena masih ada fasilitas yang belum terakomodir dengan baik, di beberapa stan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Among Warga belum tertera SOP dan alur pelayanan, sehingga kadang masyarakat yang datang, kebingungan bagaimana SOP dan alur pelayanan yang berlaku. Dalam hal ini, mereka kebingungan apakah masih sama dengan yang lama atau dulu di kantor lam atau sudah diubah. Jadi selama Mal Pelayanan Publik ini berjalan, belum sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat.</i></p>	<p>Selama Mal Pelayanan Publik Among Warga berjalan, untuk kebutuhan, keinginan, dan harapan dari masyarakat belum terpenuhi, karena masih ada fasilitas yang disediakan belum terakomodir, dan SOP dan alur pelayanan di beberapa stan pelayanan di Mal Pelayanan Publik belum tertera di depan stan.</p>

		<p>Informan 8: Ibu Nurhayati, selaku staff Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL.</p> <p><i>Untuk pemenuhan akan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini belum terpenuhi, karena masih ada fasilitas pelayanan yang belum terakomodir, SOP dan alur pelayanan di beberapa stan belum tertera atau dipasang di stan-stan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini. Hal ini bisa membuat masyarakat tidak merasa puas akan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ini. Masih juga beberapa masyarakat yang datang dan pulang lagi karena tidak mengerti alur pelayanan atau SOP atau alur pelayanan yang sama dengan sebelumnya yaitu di kantor lama, sehingga perlu penjelasan dan arahan lagi dari staff atau pegawai dari stan tersebut</i></p>	<p>Untuk pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan terhadap pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik masih belum terpenuhi, karena masih ada fasilitas yang belum terakomodir, SOP dan alur pelayanan di beberapa stan belum ada dan dipasangkan di depan stan instansi. Sehingga masih ada masyarakat yang kebingungan tentang SOP atau alur pelayanan yang ada di stan yang didatangi untuk mendapatkan pelayanan.</p>
		<p>Informan 9: Ibu Rika, yang mengurus KTP Digital di DUKCAPIL.</p> <p><i>Untuk pemenuhan kebutuhan saya sebagai masyarakat akan pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik ini sudah baik, dan cukup terpenuhi, karena kebutuhan penunjang fasilitas, sarana dan</i></p>	<p>Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik ini sudah baik, cukup terpenuhi, dengan adanya fasilitas, sarana</p>

		<p><i>prasarana yang diberikan di Mal Pelayanan Publik ini sudah cukup lengkap, petugas dan staff pelayanan cukup ramah dan baik. Untuk SOP dan alur pelayanan masih sama dengan di kantor lama, karena saya sudah beberapa kali datang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, khususnya di stan DUKCAPIL, sehingga saya sudah mengerti SOP dan alur pelayanan di DUKCAPIL. Tapi saran saya khususnya stan-stan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik ini, bisa memasang banner atau tulisan tentang SOP dan alur pelayanan di stan pelayanan masing-masing sehingga mempermudah masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan.</i></p>	<p>dan prasarana yang cukup memadai, keramahan dan kebaikan dari staff dan petugas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Among Warga. SOP dan alur pelayanan masih sama dengan sebelumnya, tetapi perlu di tata alur pelayanan dan SOP di depan stan instansi pelayanan.</p>
		<p>Informan 10: Ibu Elmin yang mengurus berkas pembayaran pajak di BAPENDA. <i>Untuk kesesuaian kebutuhan, keinginan dan harapan saya sebagai masyarakat dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini sudah terpenuhi dengan baik, terkhususnya di stan instansi pelayanan BAPENDA, karena petugasnya sangat ramah dan baik dalam memberikan</i></p>	<p>Untuk kesesuaian kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik sudah terpenuhi, terkhusus di stan instansi pelayanan BAPENDA, kar</p>

		<p><i>pelayanan kepada masyarakat, sehingga saya sebagai masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Fasilitas yang disediakan di Mal Pelayanan Publik ini sudah dikatakan cukup baik dan cukup lengkap, dimana disediakan tempat duduk untuk antri yang nyaman, ada pojok untuk membaca, dan yang paling menarik disini disediakan ruang laktasi, dan juga ada fasilitas khusus untuk disabilitas. Untuk SOP dan alur pelayanan di BAPENDA sendiri tidak ada yang berubah, masih sama dengan dulu di kantor sebelumnya.</i></p>	<p>ena petugasnya sangat ramah dalam memberikan kepada masyarakat. fasilitas sudah baik dan memadai. SOP dan alur pelayanan BAPENDA sendiri masih sama dengan sebelumnya.</p>
		<p>Informan 11: Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di stan Pengadilan Agama. Sebagai masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, untuk kesesuaian kebutuhan, keinginan dan harapan saya sebagai masyarakat sudah sedikit terpenuhi. Di Mal Pelayanan Publik ini, dilengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Petugas dan staff yang bertugas didepan, yaitu resepsionis sangay ramah dan sopan dalam memberikan petunjuk dan informasi ketika ada</p>	<p>Masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik sudah sedikit terpenuhi. Untuk harapan dan keinginan sebagai masyarakat belum terpenuhi. Karena belum ada petugas pelayanan di bertugas. SOP dan alur pelayanan belum diketahui pasti, karena belum ada tata</p>

		<p>masyarakat yang bertanya. Terkait SOP dan alur pelayanan disini, khusus di stan Pengadilan Agama, saya belum tau pasti bagaimana alurnya, karena saya jugas masih menunggu petugas atau staff, karena belum ada ditempatnya, tidak ada petunjuk tentang bagaimana alur pelayanan di stan ini, dan juga ini pertama kali saya datang mendapatkan pelayanan di stan Pengadilan Agama untuk melakukan konsultasi. Jadi untuk harapan saya dan keinginan saya akan pelayanan yang diberikan oleh stan instansi Pengadilan Agama, belum sesuai dengan harapan dan keinginan dari saya sebagai masyarakat, karena harus duduk menunggu petugas pelayanan untuk mendapatkan pelayanan.</p>	<p>cara pelayanan di depan stan.</p>
	<p>3). Complexity (kerumitan)</p>	<p>Informan 1: Ibu Dama Yanti, S.E, selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Informasi BAPENDA. <i>Masih ada masyarakat yang harus mendatangi kantor lama, karen beberapa urusan teknis dan administrasi harus ke kantor utama dulu, baru kembali lagi di stan di Mal Pelayanan Publik ini. Dan juga kami sebagai staff atau petugas disini kadang harus ke kantor</i></p>	<p>Untuk urusan teknis dan administrasi masyarakat ada yang harus ke kantor utama. staff dan petugas harus balik ke kantor utama, untuk mendapatkan tanda tangan langsung dari pimpinan.</p>

		<p>utama lagi untuk mendapatkan tanda-tangan langsung dari pimpinan dalam hal ini lebih keurusan teknis, ini merupakan salah satu kerumitan karena harus bolak-balik ke kantor lama untuk urusan masalah teknis pelayanan.</p>	
		<p>Informan 2: Ibu Anita Lieta Anggriyani, selaku staff pelayanan Verifikator Pajak BAPENDA.</p> <p><i>Untuk kerumitan yang dialami selama pelayanan dialihkan ke Mal Pelayanan Publik ini, kadang harus bolak-balik ke kantor utama untuk mendapatkan tanda-tangan berkas yang harus langsung dari pimpinan, karena atasan selalu berada di kantor utama, ada juga berkas-berkas penting yang harus diurus langsung ke kantor utama. Hal ini harus membuat kami bolak-balik ke kantor utama untuk melakukan urusan-urusan tersebut. Untuk masyarakat sendiri, ada juga harus ke kantor utama dalam mengurus berkas-berkas mereka.</i></p>	<p>Staff dan petugas pelayanan harus bolak-balik ke kantor utama untuk mendapatkan tanda tangan berkas masyarakat yang harus di tanda-tangan langsung oleh pimpinan, dan ada berkas-berkas pelayanan dari masyarakat yang harus diurus di kantor utama.</p>
		<p>Informan 3: Ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizinan DPMDPTSP.</p> <p><i>Dalam hal kerumitan ini, sejauh ini belum ada kerumitan di Mal Pelayanan Publik Among Warga. Karena di Mal</i></p>	<p>Selama Mal Pelayanan Publik Kota Batu berjalan dan beroperasi tidak ada kerumitan.</p>

		<p><i>Pelayanan Publik ini sudah ada petugas resepsionis yang membantu memberikan informasi kepada masyarakat dan juga dibantu sama staff atau petugas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik.</i></p>	
		<p>Informan 4: Ibu Sulis, yang mengurus pelayanan di stan BPJS dan KTP di DUKCAPIL.</p> <p><i>Kerumitan yang saya alami, sebelumnya saya sudah ke kantor utama BPJS Kesehatan untuk bertanya, untuk di BPJS Kesehatan tata cara pelayanannya masih sama atau sudah diubah, akan tetapi disuruh kembali untuk mendapatkan pelayanan langsung di Mal Pelayanan Publik, karena pelayanan sudah dilakukan di Mal Pelayanan Publik ini.</i></p>	<p>Kerumitan yang dialami adalah harus ke kantor utama untuk bertanya terkait tata cara pelayanan, karena tidak ada petugas atau staff pelayanan yang berada di stan pelayanan.</p>
		<p>Informan 5: Ibu Nuryah, yang mengurus izin usaha di stan DPMPTSP.</p> <p><i>Untuk kerumitan yang didapatkan selama saya mengurus keperluan saya di Mal Pelayana Publik, khususnya di stan DPMPTSP, tidak ada kerumitan. Untuk semua berkas keperluan saya langsung diurus di stan ini, tanpa harus ke kantor lama lagi.</i></p>	<p>Tidak ada kerumitan yang dialami oleh masyarakat yang datang mendapatkan dan melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batu.</p>
		<p>Informan 6: Ibu Ketty,</p>	<p>Masyarakat</p>

		<p>yang mengurus pelayanan di stan BPJS Ketenagakerjaan. <i>Untuk kerumitannya, saya disini lebih ke alur tata cara pelayanan, karena saya masih bingung bagaimana cara alur tata cara pelayanan di stan BPJS Ketenagakerjaan. Saya juga baru pertama kali datang untuk mengurus berkas disini. Seharusnya di depannya tertulis bagaimana alur tata cara pelayanannya, sehingga membuat masyarakat tidak kesulitan. Untuk kembali atau tidak lagi ke kantor utama, belum tau juga, apakah ada berkas saya yang harus diurus langsung ke kantor lama, atau langsung di urus di Mal Pelayanan Publik ini.</i></p>	<p>masih bingung tentang tata cara alur pelayanan dan SOP di stan BPJS Ketenagakerjaan, karena tidak ada tulisan tata cara alur pelayanan, sehingga membuat masyarakat kebingungan, untuk kembali ke kantor utama atau tidak untuk mengurus berkas yang diperlukan.</p>
		<p>Informan 7: Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Kerumitan yang dialami selama pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, masih harus bolak-balik ke kantor utama untuk mengambil berkas-berkas penting jika dibutuhkan. jika masyarakat yang berkasnya harus di tanda tangan langsung oleh pimpinan. Jadi, kami harus turun atau balik lagi ke kantor utama untuk mendapatkan tanda</i></p>	<p>Walaupun pelayanan sudah ada di Mal Pelayanan Publik, akan tetapi harus bolak-balik ke kantor utama untuk mengambil berkas-berkas pelayanan penting, atau meminta tanda tangan dari pimpinan di kantor utama.</p>

	<p><i>tangan, karena pimpinan selalu berada di kantor utama. Hal ini merupakan salah satu kerumitan bagi kami selama bertugas di Mal Pelayanan Publik ini. Bisa juga berkas langsung diantar sama orang kantor, akan tetapi harus menunggu, jadi kami sendiri yang turun ke kantor utama.</i></p>	
	<p>Informan 8: Ibu Nurhayati, Selaku staff Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Salah satu kerumitan adalah kami selaku staff pelayanan DUKCAPIL, kadang harus bolak-balik ke kantor utama lagi, untuk mengurus berkas dan mengambil berkas yang penting ke kantor utama, dan juga kadang meminta tanda tangan langsung dari pimpinan. Jadi, turun langsung ke kantor utama.</i></p>	<p>Staff pelayanan DUKCAPIL, harus kembali ke kantor utama untuk mengurus berkas dan mengambil berkas penting di kantor utama.</p>
	<p>Informan 9: Ibu Rika, yang mengurus KTP Digital di stan DUKCAPIL. <i>Untuk kerumitan yang saya alami di Mal Pelayanan Publik ini tidak ada, karena saya dipermudahkan dalam hal mendapatkan pelayanan. untuk kembali atau mengurus berkas saya ke kantor utama DUKCAPIL, tidak lagi ke kantor utama, karena semua langsung diurus di Mal Pelayanan Publik ini.</i></p>	<p>Masyarakat tidak mengalami kerumitan di Mal Pelayanan Publik, karena dipermudahkan dalam hal mendapatkan pelayanan, dan tidak harus bolak-balik ke kantor utama DUKCAPIL, untuk mengurus berkas, karena langsung diurus</p>

			di Mal Pelayanan Publik.
		<p>Informan 10: Ibu Elmin, yang mengurus berkas pembayaran pajak di stan BAPENDA.</p> <p><i>Untuk pengurusan berkas saya, tidak mengalami kerumitan sama sekali. Saya tidak lagi ke kantor lama untuk mengurus berkas saya, karena semuanya diurus langsung di stan BAPENDA.</i></p>	<p>Masyarakat tidak kerumitan sama sekali ketika melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, dan tanpa harus ke kantor utama atau lama untuk mengurus berkas-berkas pelayanan.</p>
		<p>Informan 11: Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di Pengadilan Agama.</p> <p><i>Untuk kerumitan yang saya alami sebagai masyarakat yang datang di Mal Pelayanan Publik ini untuk mendapatkan pelayanan adalah lebih ke bagaimana alur tata cara pelayanannya, khususnya di stan Pengadilan Agama. Di stan Pengadilan Agama sendiri tidak ditulis tata cara pelayanannya, hal ini membuat kebingungan dan kesulitan sebagai masyarakat, karena ini pertama kali saya datang ke stan Pengadilan Agama untuk melakukan konsultasi. Kalau untuk hal mengenai apakah nanti ke kantor lama lagi atau tidak, belum tau pasti, karena masih menunggu staff atau</i></p>	<p>Kerumitan yang dialami masyarakat lebih ke bagaimana tata cara alur pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik, khususnya di stan Pengadilan Agama, karena tidak ada tata cara alur pelayanan di depan stan.</p>

		<i>petugas pelayanan yang belum ada.</i>	
	4). Tribialty (kemungkinan dicoba)	<p>Informan 1: Ibu Dama Yanti, S.E, selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Informasi BAPENDA.</p> <p><i>Kemudahan yang dirasakan oleh kami sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, yang jelas pastinya dengan adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini, membantu kami dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah dengan inovasi Mal Pelayanan Publik dapat memberi kenyamanan untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam segi tempat yang nyaman, fasilitas dan sarana-prasarana yang memadai, wifi gratis untuk masyarakat.</i></p> <p><i>Sebelum diresmikan Mal Pelayanan Publik ini melakukan uji coba terdahulu pada bulan september, dan diresmikan oleh Wali Kota Batu pada bulan oktober, jadi uji coba berjalan kurang lebih satu bulan. Uji cobanya dengan menyediakan 3 stan atau instansi</i></p>	<p>Kemudahan yang didapatkan dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga, dapat memudahkan pemberi layanan dalam meningkatkan indeks kepuasa masyarakat, dan untuk masyarakat sebagai penerima layanan, kemudahan yang didapatkan dan dirasakan dari inovasi Mal Pelayanan Publik ini dari segi tempat dan fasilitas.</p> <p>Sebelum Mal Pelayanan Publik Among Warga di lakukan uji coba terlebih dahulu kurang lebih satu bulan masa uji coba.</p>

		<p><i>pelayanan terlebih dahulu, yaitu DUKCAPIL, BAPENDA, dan DPMPTSP.</i></p>	
		<p>Informan 2: Ibu Anita Lieta Anggriyani, selaku staff pelayanan Verifikator Pajak BAPENDA.</p> <p><i>Untuk kemudahan yang didapatkan dari adanya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini, sebagai penyedia atau pemberi pelayanan kepada masyarakat adalah mempermudah kami dalam memberikan segala jenis pelayanan kepada masyarakat. Kemudahan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan di Mal Pelayanan Publik ini, masyarakat dikasih fasilitas yang memadai, tempat pelayanan yang nyaman.</i></p> <p><i>Untuk uji Coba, tentu dilakukan uji coba terdahulu, karena sebelum diresmikan hanya ada tiga instansi yang menempati Mal Pelayanan Publik. Uji coba dilakukan selama kurang lebih satu tahun yaitu bulan september ke oktober. Setelah dilakukan uji coba, pada bulan oktober dilakukan peresmian oleh Wali Kota Batu dengan 22 stan instansi pelayanan. Dan untuk kedepannya akan dikembangkan</i></p>	<p>Mal Pelayanan Publik di Kota Batu dapat memudahkan pemberi dan penerima layanan Untuk pemberi layanan sangat dipermudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat sebagai penerima layanan dimudahkan dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik.</p> <p>Sebelum Mal Pelayanan Publik diresmikna, dilakukan uji coba terlebih dahulu dengan menempatkan tiga instansi pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik, setelah diresmikan baru ditempati oleh stan-stan instansi</p>

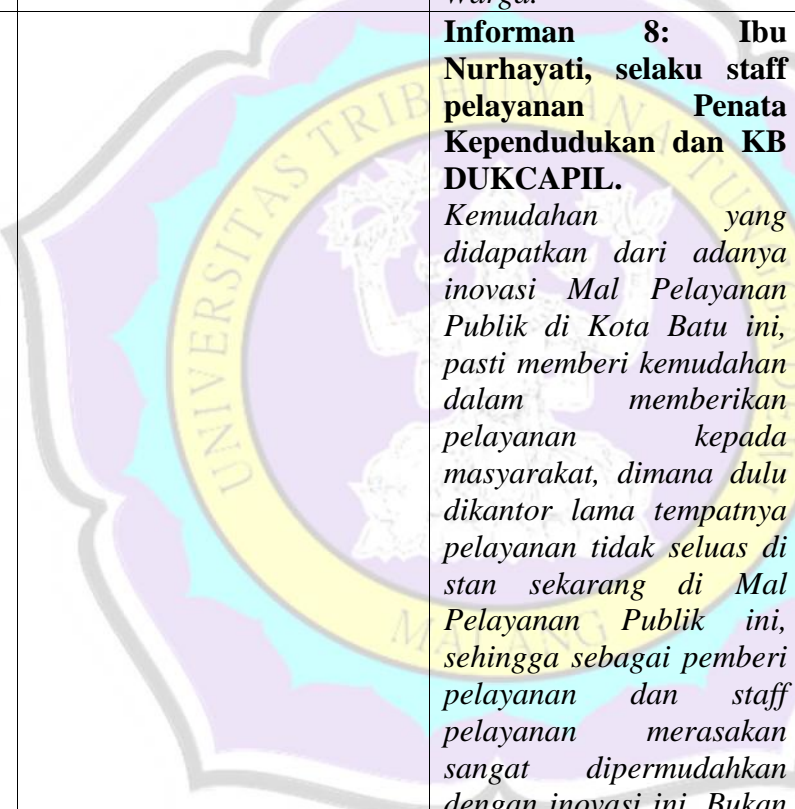
		<p>menjadi 26 stan instansi pelayanan.</p>	<p>pelayanan yang lain.</p>
	<p>Informan 3: Ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizina DPMPTSP. <i>Untuk kemudham yang dirasakan oleh pemberi dan penerima layanan, dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini, pasti memberi kemudahan tersendiri. Kami sebagai penyedia atau pemberi layanan kepada masyarakat merasa sangat dipermudahkan dalam memberikan jenis pelayanan apa saja kepada masyarakat, dan dapat membantu kami dalam meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang kami berikan. Kemudahan dari inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga bukan saja dirasakan oleh kami penyedia layanan tetapi juga pasti dirasakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat. Dimana masyarakat bisa dipermudahkan dalam mendapatkan semua jenis pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan di setiap instansi yang ada didalam Mal Pelayanan Publik ini, karena semuanya sudah</i></p>	<p>Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga dapat memberikan pelayanan kepada penyedia atau pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. <i>Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga juga memberikan kemudahan kepada penerima layanan, yaitu masyarakat.</i> Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu dilakukan uji cba terdahulu, selama kurang lebih satu bulan. Untuk mengetahui apakah inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga berhasil</p>	<p>Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga dapat memberikan pelayanan kepada penyedia atau pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga juga memberikan kemudahan kepada penerima layanan, yaitu masyarakat. Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu dilakukan uji cba terdahulu, selama kurang lebih satu bulan. Untuk mengetahui apakah inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga berhasil</p>

	<p><i>berada didalam satu gedung atau tempat tanpa harus berpindah-pindah tempat yang berbeda untuk mendapatkan pelayanan. Bukan hanya itu saja, kemudahan lain yang didapatkan dari inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga ini, yaitu kemudahan dalam mendapatkan fasilitas, tempat yang nyaman dan aman, adanya wifi gratis untuk masyarakat atau pengunjung yang datang di Mal Pelayanan Publik ini.</i></p> <p><i>Untuk uji coba, dilakukan uji coba terdahulu, namanya juga sebuah inovasi baru ya, pasti harus dilakukan uji coba terdahulu, supaya bisa megetahui apakah inovasinya berhasil atau tidak, bisa dikembangkan lanjut atau tidak. Untuk uji coba dari inovasi Mal Pelayanan Publik AmongWarga sendiri, pada bulan september 2022, jadi pada bulan september 2022 hanya di isi tiga instansi pelayanan di Mal Pelayanan, yaitu DUKCAPIL, BAPENDA, DPMPSTP. Setelah berjalan selama kurang lebih satu bulan, pada bulan oktober dilakukan peresmian dengan 22 instansi yang menempati Mal Pelayanan Publik</i></p>	<p>dan bisa dikembangkan lanjut kedepan.</p>
--	---	--

		<p><i>Among Warga. Bukan hanya 22 instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik, tetapi akan dikembangkan menjadi 26 instansi kedepannya.</i></p>	
		<p>Informan 4: Ibu Sulis, yang mengurus pelayanan di stan BPJS Kesehatan, dan KTP di DUKCAPIL. <i>Sebagai penerima layanan, sangat merasa dimudahkan dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik yang didirikan di Kota Batu. Karena saya sebagai masyarakat sangat dipermudahkan dalam mendapatkan pelayanan. Tempat pelayanannya nyaman dan aman, fasilitasnya juga mendukung, yang terpenting saya dengan mudah mendapatkan pelayanan lebih dari satu pelayanan dan tanpa harus berpindah-pindah tempat lagi.</i></p>	<p>Masyarakat sebagai penerima layanan merasa dipermudahkan dalam mendapatkan pelayanan, karena adanya inovasi Mal Pelayanan Publik ini.</p>
		<p>Informan 5: Ibu Nuryah, yang mengurus izin usaha di stan DPMPTSP. <i>Saya sebagai masyarakat yang merupakan penerima layanan atau yang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, merasakan sangat dipermudahkan dalam mendapatkan pelayanan. Dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, masyarakat</i></p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik di Kota Batu sangat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan lebih dari satu pelayanan, karena semuanya ada dalam Mal Pelayanan</p>

		<p>bisa mendapatkan banyak pelayanan dan banyak jenis layanan. Untuk tempatnya sangat nyaman, dan mudah dijangkau oleh saya.</p>	Publik.
		<p>Informan 6: Ibu Ketty, yang mengurus berkas di stan BPJS Ketenagakerjaan. <i>Inovasi Mal Pelayanan Publik yang didirikan di Kota Batu, saya merasa sangat dipermudahkannya sebagai masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dipermudahkannya karena tempatnya sangat nyaman,fasilitasnya sangat mendukung, letak Mal Pelayanan Publik sangat mudah dijangkau. Selain itu juga saya sebagai masyarakat dipermudahkannya dalam mendapatkan banyak layanan, jika saya mau mengurus lebih dari satu pelayanan tidak lagi berpindah-pindah tempat, karena sudah berada dalam Mal Pelayanan Publik ini.</i></p>	<p>Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Batu sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, karena bisa mendapatkan banyak pelayanan tanpa harus berpindah-pindah tempat karena sudah berada dalam satu tempat</p>
		<p>Informan 7: Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Kemudahan yang didapat dari inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu Bagi penyedia layanan dan penerima layanan, adalah mudah dalam</i></p>	<p>Kemudahan yang didapat dari inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu Bagi penyedia layanan dan penerima layanan, adalah mudah dalam</p>

		<p>dalam melayani masyarakat. Untuk kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan, pasti dipermudahkan dalam mendapatkan pelayanan, dimana masyarakat bisa mendapatkan banyak pelayanan dalam satu tempat bahkan dalam satu hari. Tempat dan lokasi Mal Pelayanan Publik sangat strategi dan mudah dijangkau oleh masyarakat.</p> <p>Untuk uji coba, Mal Pelayanan Publik Kota Batu ini, sebelum diresmikan, dilakukan uji coba terlebih dahulu. Dengan adanya uji coba terdahulu bisa mengetahui apakah untuk kedepannya bisa dikembangkan lagi baik dalam segi pelayanan, segi kualitas, dan yang paling penting dari dilakukan uji coba untuk bisa mengetahui apakah inovasi Mal Pelayanan Publik ini berhasil atau tidak, kedepannya perlu dilakukan pengembangan atau tidak. Untuk masa uji coba Mal Pelayanan Publik sendiri adalah selama kurang lebih satu bulan, dimana uji coba dilakukan pada bulan september dengan menempati 3 stan atau instansi pelayanan</p>	<p>melayani masyarakat, dan dipermudahkan dalam mendapatkan pelayanan. Kemudahan lainnya yang didapatkan adalah tempat dan lokasi Mal Pelayanan Publik sangat mudah dijangkau.</p> <p>Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu sebelum diresmikan dilakukan uji coba terdahulu selama kurang lebih satu bulan.</p>
--	--	---	--

		<p>terlebih dahulu, diantaranya DUKCAPIL, BAPENDA, DPMPTSP. Setelah itu dilakukan peresmian pada bulan oktober dengan dikembangkan 22 stan instansi pelayanan. Kedepannya akan dikembangkan menjadi 26 instansi yang akan menempati Mal Pelayanan Publik Among Warga.</p>	
		<p>Informan 8: Ibu Nurhayati, selaku staff pelayanan Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL. Kemudahan yang didapatkan dari adanya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini, pasti memberi kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana dulu dikantor lama tempatnya pelayanan tidak seluas di stan sekarang di Mal Pelayanan Publik ini, sehingga sebagai pemberi pelayanan dan staff pelayanan merasakan sangat dipermudahkan dengan inovasi ini. Bukan saja kemudahan yang dirasakan oleh penyedia pelayanan sendiri, tetapi kemudahan ini juga dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan, karena masyarakat bisa mudah melakukan pelayanan lebih dari satu</p>	<p>Dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, dapat mempermudah staff pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat juga merasa mudah dari adanya inovasi Mal Pelayanan Publik, karena masyarakat bisa melakukan pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan.</p> <p>Inovasi Mal Pelayanan Publik dilakukan uji coba terdahulu</p>

		<p><i>pelayanan dan lebih dari satu jenis pelayanan.</i></p> <p><i>Untuk uji coba, dilakukan uji coba terlebih dahulu selama kurang lebih satu bulan, yaitu pada bulan september-bulan oktober. Setelah itu diresmikan pada bulan oktober dengan 22 stan instansi pelayanan yang menempati Mal Pelayanan Publik, dan untuk kedepannya akan dikembangkan menjadi 26 instansi pelayanan.</i></p>	<p>sebelum diresmikan kurang lebih satu bulan yaitu pada bulan september-oktober.</p>
		<p>Informan 9: Ibu Rika, yang mengurus KTP Digital di DUKCAPIL.</p> <p><i>Kemudahan yang saya dapatkan dan saya rasakan dari adanya inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga ini, yaitu saya langsung mendapatkan pelayanan di stan Map Pelayanan Publik tanpa harus ke kantor utama lagi, dan juga bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan jika saya datang ke Mal Pelayanan Publik ini. Tempatnya juga nyaman, tidak terlalu ramai, dan yang pasti fasilitasnya sudah mendukung.</i></p>	<p>Kemudahan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dari adanya inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga, yaitu langsung mendapatkan pelayanan di stan Mal Pelayanan Publik, tanpa harus ke kantor utama lagi. Dan bisa mendapatkan lebih dari satu pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik, dan kemudahan juga dirasakan dari segi fasilitas</p>

			yang mendukung.
		<p>Infoman 10: Ibu Elmin, yang mengurus berkas pembayaran pajak di stan BAPENDA.</p> <p><i>Kemudahan yang saya dapatkan di Mal Pelayanan Publik ini, letak tempat dan lokasi Mal Pelayanan Publiknya yang sangat mudah dijangkau, tempatnya juga sangat nyaman, dan juga masyarakat bisa mendapatkan lebih banyak pelayanan di dalam Mal Pelayanan Publik.</i></p>	<p>Kemudahan yang didapatkan masyarakat dengan adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, letak tempat dan lokasi yang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat.</p>
		<p>Informan 11: Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di stan Pengadilan Agama.</p> <p><i>Kemudahan yang didapatkan di Mal Pelayanan Publik ini, lebih ketempatannya yang mudah dijangkau, dan juga tidak terlalu jauh. Dan juga kemudahan lainnya tempat pelayanannya nyaman dan aman.</i></p>	<p>Kemudahan yang didapat di Mal Pelayanan Publik Among Warga, lebih ketempatannya yang mudah dijangkau oleh masyarakat, tempat pelayanan yang nyaman dan aman.</p>
	<p>1) Observability (kemudahan diamati)</p>	<p>Informan 1: Ibu Dama Yanti, S.E, selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Informasi BAPENDA.</p> <p><i>Mal Pelayanan Publik Amon Warga ini, sangat</i></p>	<p>Mal Pelayanan Publik Kota Batu sangat mudah diamati oleh masyarakat, karena lokasi</p>

		<p><i>mudah diamati dan ditempuh oleh masyarakat, karena tempatnya terjangkau dan strategis yang berada ditengah Kota Batu. Mal Pelayanan Publik Among Warga juga menyediakam layar informasu yang memuat semua pelayanan dan jenis layanan yang diletakkan didalam Mal Pelayanan Publik ini. Penyediaan layar informasi ini sebagai media informasi ini sebagai media informasi dari berbagai instansi yang ada didalam Mal Pelayaan Publik ini.</i></p>	<p>dan jarak sangat mudah ditempuh, sangat terjangkau dan strategis. Di Mal Pelayanan Publik Kota Batu disediakan layar informasi yang digunakan sebagai media informasi dari berbagai pelayanan dan jenis pelayanan yang ada didalam Mal Pelayanan Publik.</p>
		<p>Informan 2: Ibu Anita Lieta Anggriyani, selaku staff pelayanan Verifikator Pajak BAPENDA. <i>Tempat dan lokasi Mal Pelayanan Publik ini sangat mudah diamati oleh masyarakat dan siapapun, dimana lokasinya berada ditengah kota. Begitupun pelayanan apa saja yang ada didalam Mal Pelayanan Publik ini, sangat mudah sekali diketahui oleh masyarakat, karena didepan gedungnya disediakan papan informasi mengenai stan pelayanan apa saja yang ada didalam Mal Pelayanan Publik ini. Dan juga untuk setiap stan dilengkapi papan nama</i></p>	<p>Untuk tempat dan lokasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu, sangat strategis berada di tengah Kota Batu, sehingga mudah diamati oleh masyarakat. Mal Pelayanan Publik Kota Batu juga menyediakan papan informasi tepat didepan gedung sehingga masyarakat bisa mengetahui apa saya pelayanan di dalam Mal Pelayanan Publik.</p>

		<p><i>digital instansi.</i></p> <p>Informan 3: Ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizinan DPMPTSP.</p> <p><i>Inovasi Mal Pelayanan Publik yang didirikan di Kota Batu ini, sangat mudah diamati oleh siapa saja. Letak lokasi mudah diamati oleh masyarakat karena sangat strategis dan berada ditengah-tengah Kota Batu. Di depan gedungnya disediakan papan informasi yang memuat layanan dari beberapa instansi yang ada didalam Mal Pelayanan Publik Among Warga. Di dalamnya disediakan layar informasi yang memuat apa saja pelayanan dan jenis layanan dari berbagai instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik,serta didepan kantor pintu masuk ada petugas resepsionis yang bisa membantu memberikan informasi kepada masyarakat. Bukan itu saja, masyarakat juga bisa mengamati bagaimana cara kerja pegawai dan staff pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik ini, sehingga masyarakat bisa menilai bagaimana cara kerja dalam memberikan pelayanan publik.</i></p>	<p>Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Batu dari segi letak lokasinya sangat mudah diamati oleh siapapun. Disediakan papan informasi dan layar informasi sehingga membantu masyarakat untuk mengetahui apa saja instansi pelayanan dan jenis pelayanan dari instansi pelayanan.</p>
		<p>Informan 4: Ibu Sulis yang mengurus</p>	<p>Mal Pelayanan Publik Among</p>

		<p>elayanan di stan BPJS Kesehatan dan KTP di DUKCAPIL. <i>Mal Pelayanan Publik ini letaknya tidak jauh dari tempat tinggal saya, jadi mudah ditempuh. Tidak kesusahan dalam mencari tempatnya, karena di depan gedungnya ditulis dengan jelas nama Mal Pelayanan Publik., begitupun dengan stan BPJS Kesehatan, dan DUKCAPIL, karena dua instansi ini sudah ada papan nama digital tertera jadi mudah untuk diamati oleh saya.</i></p>	<p>Warga sangat mudah diamati oleh masyarakat. Masyarakat Tidak kesusahan dalam mencari gedungnya, karena didepan gedungnya sudah tertera nama Mal Pelayanan Publik Among Warga dengan jelas. Stan DUKCAPIL juga mudah diamati oleh masyarakat karena sudah ada papan nama digital dari instansi DUKCAPIL.</p>
		<p>Informan 5: Ibu Nuryah yang mengurus izin usaha di DPMPTSP. <i>Mal Pelayanan Publik ini sangat mudah diamati dari letak lokasi yang sangat mudah dijangkau, dan juga ditempuh. Gedung Mal Pelayanan Publik ini juga masih dekat dengan kantor lama jadi mudah ditemukan. Untuk nama-nama stan instansi yang ada sangat mudah ditemukan karena sudah ada papan nama digital dari setiap stan masing-masing, dan juga dibantu oleh resepsionis yang ada didepan.</i></p>	<p>Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu, sangat mudah diamati oleh masyarakat, baik dalam segi letak lokasi, pelayanan dan jenis pelayanan apa saja yang didalamnya.</p>

		<p>Informan 6: Ibu Ketty, yang mengurus berkas pelayanan di stan BPJS Ketenagakerjaan.</p> <p><i>Letak dari Mal Pelayanan Publik ini sangat mudah diamati oleh saya, karena di depan gedung ada tulisan nama Mal Pelayanan Publik Among Warga dengan Jelas. Untuk stan instansi pelayanan publik yang saya datangi mudah diamati dan mudah dilihat karena sudah tertera papan nama digital instansi dari BPJS Ketenagakerjaan.</i></p>	<p>Letak Mal Pelayanan Publik Kota Batu mudah diamati, dari segi letak gedungnya, karena sudah tertera dengan jelas nama Mal Pelayanan Publik Among Warga. Untuk stan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan juga mudah diamati dan ditemukan, karena ada papan nama digital yang menunjukkan nama instansi tersebut.</p>
		<p>Informan 7: Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata Kependudukan dan KB DUKCAPIL.</p> <p><i>Untuk segi lokasi dan letak dari Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu ini sangat mudah diamati oleh siapapun. Letak lokasinya yang sangat strategis dan berada ditengah Kota Batu, dan mudah dijangkau oleh saya dan masyarakat lain. Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu juga masih berdekatan dengan kantor utama dari beberapa stan instansi</i></p>	<p>Letak Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu sangat mudah diketahui dan diamati oleh siapa saja, karena letak lokasi dan tempat sangat strategis, dan letak gedung Mal Pelayanan Publik masih berdekatan dengan kantor lama atau utama dari beberapa stan instansi</p>

		<p><i>pelayanan yang ada didalam Mal Pelayanan Publik, sehingga membantu masyarakat tidak kesusahan dalam menemukan gedung Mal Pelayanan Publik Among Warga. Di depan gedung Mal Pelayanan Publik Among Warga tertera dengan jelas nama Mal Pelayanan Publik, disertai juga papan nama pelayanan yang ada didalam Mal Pelayanan Publik, didalamnya juga disediakan layar informasi untuk memuat nama stan instansi pelayanan dan jenis layanannya.</i></p>	<p>pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik.</p>
		<p>Informan 8: Ibu Nurhayati, selaku staff penataan Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Mal Pelayanan Publik Among Warga didirikan ditempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasi Mal Pelayanan Publik juga berada ditengah kota, hal ini memudahkan masyarakat untuk mengamati dan menemukan letak gedungnya, dan juga masih satu lokasi dengan kantor-kantor utama dari beberapa stan instansi yang ada didalam Mal Pelayanan Publik Among Warga.</i></p>	<p>Lokasi gedung Mal Pelayanan Publik sangat mudah ditemukan dan diamati oleh masyarakat, karena masih dekat atau satu lokasi dengan kantor-kantor utama dari beberapa stan-stan instansi yang ada didalam Mal Pelayanan Publik Among Warga.</p>

		<p>Informan 9: Ibu Rika yang Mengurus KTP Digital di DUKCAPIL. <i>Untuk gedung Mal Pelayanan Publik Among Warga, sangat mudah diamati oleh saya, karena masih dekatan dengan kantor lama atau utama DUKCAPIL. Kalau dari segi letak lokasinya Sudah sangat strategis sekali. Untuk pelayanan dan jenis layanan yang ada didalam Mal Pelayanan Publik bisa dilihat pada layar informasi yang ada didepan, begitupun dengan letak stan instansi DUKCAPIL mudah diamati oleh saya karena sudah ada papan nama yang tertera dengan jelas instansi DUKCAPIL.</i></p>	<p>Gedung Mal Pelayanan Publik sangat mudah diamati oleh masyarakat, karena masih berdekatan dengan kantor utama DUKCAPIL. Stan DUKCAPIL mudah ditemukan karena ada papan nama digital yang menunjukkan stan instansi dari DUKCAPIL.</p>
		<p>Informan 10: Ibu Elmin, yang mengurus berkas pembayaran pajak di BAPENDA. <i>Gedung Mal Pelayanan Publik ini sangat mudah diamati oleh saya, karena didepan gedungnya tertera dengan jelas nama Mal Pelayanan Publik Among Warga, dan juga gedungnya masih sangat berdekatan dengan kantor utama BAPENDA, jadi sangat mudah diamati. Untuk stan BAPENDA di Mal Pelayanan Publik mudah diamati, karena ada tulisan nama instansi BAPENDA dengan jelas didalam Mal Pelayanan Publik ini.</i></p>	<p>Gedung Mal Pelayanan Publik Among Warga sangat mudah diamati, karena masih berdekatan dengan kantor utama BAPENDA, sehingga mudah diamati oleh masyarakat.</p>

		<p>Informan 11: Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di stan Pengadilan Agama.</p> <p><i>Letak gedungnya Mal Pelayanan Publik ini sangat strategis dan mudah ditempuh oleh saya. Walaupun ini pertama kali saya datang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Batu ini, tetapi tidak kesesudahan dalam menemukan gedungnya. Di depan gedung ada tulisan yang sangat jelas nama Mal Pelayanan Publik Among Warga. Bagi saya pengadilan Agama tidak kesusahan dalam menemukan stannya karena sudah jelas ada tulisan nama instansi dari Pengadilan Agama sendiri, dan tadi juga dibantu oleh petugas resepsionis untuk menemukan stan Pengadilan Agama.</i></p>	<p>Stan Pengadilan Agama di Mal Pelayanan Publik sangat mudah ditemukan diamati oleh masyarakat, begitupun dengan gedung Mal Pelayanan Publik sangat strategis sehingga membantu masyarakat untuk menemukan gedung Mal Pelayanan Publik Among Warga.</p>
2	<p>Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu.</p> <p>1) Faktor Pendukung (1) Fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai.</p>	<p>Informan 1: Ibu Dama Yanti, S.E, selaku Ketua Sub Bidang Pelayanan dan Informasi BAPENDA.</p> <p><i>Terkait faktor pendukung di Mal Pelayanan Publik Among Warga ini dalam melayani masyarakat salah satunya adalah menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai. Di Stan Badan Pendapatan Daerah sendiri, ada komputer, alat cetak, dan</i></p>	<p>Salah satu faktor pendukung untuk keberhasilan inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Batu adalah fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai.</p>

	<p><i>mesin fotokopi. Kalau secara keseluruhan fasilitas, sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara atau pengelola Mal Pelayanan Publik seperti, ruang tunggu, pojok membaca, ruang laktasi, kursi roda untuk disabilitas, toilet, tempat bermain anak-anak, layar informasi, loket informasi dan kursi untuk antri di setiap stan instansi pelayanan, jaringan internet wifi gratis, dan juga mesin ATM.</i></p>	
	<p>Informan 2: ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizinan DPMPSTP. <i>Faktor pendukung yang ada di Mal Pelayanan Publik ini, salah satunya telah tersedia fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai dan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Fasilitas, sarana dan prasarana diantaranya, ada mesin ATM, pojok membaca, ruang laktasi, kursi roda untuk disabilitas, loket informasi, ruang bermain anak, toilet.</i></p>	<p>Salah satu faktor pendukung di Mal Pelayanan Publik Kota Batu adalah tersedia fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai dan sudah sesuai dengan standar pelayanan.</p>
	<p>Informan 3: Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata Kependudukan KB Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. <i>Untuk faktor Pendukung di Mal Pelayanan Publik,</i></p>	<p>Fasilitas, sarana, dan prasarana yang disediakan di Mal Pelayanan Publik sudah memadai dan sudah layak.</p>

		<i>lebih ke fasilitas, sarana, dan prasarana yang disediakan sudah memadai, dan sudah layak.</i>	
	2) Tempat pelayanan yang nyaman, aman dan mudah dijangkau.	<p>Informan 1: Ibu Anita Lieta, selaku staff pelayanan Verifikator Pajak BAPENDA.</p> <p><i>Faktor Pendukung dari Mal Pelayanan Publik Among Warga, salah satunya tempat pelayanan yang sangat nyaman dan aman. Dengan tempat yang nyaman dan aman, membuat masyarakat yang datang mendapatkan dan melakukan pelayanan merasa aman dan nyaman juga.</i></p>	Tempat pelayanan yang nyaman dan aman menjadi salah satu faktor pendukung di Mal Pelayanan Publik, hal ini membuat masyarakat juga merasa nyaman dan aman ketika melakukan dan mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Among Warga.
		<p>Informan 2: Ibu Rika, yang mengurus KTP Digital di stan DUKCAPIL.</p> <p><i>Mal Pelayanan Publik ini, tempatnya sangat nyaman dan bersih juga. Lokasi tempat Mal Pelayanan Publik juga sangat mudah dijangkau oleh siapapun.</i></p>	Masyarakat merasa nyaman dan aman dengan tempat pelayanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kota Batu, tidak itu saja tempat pelayanan juga bersih dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
	3) Dukungan penuh dari masyarakat dan pemerintah Kota Batu	<p>Informan 1 : Ibu Nuryah yang mengurus izin usaha di stan DPMPTSP.</p> <p><i>Mal Pelayanan Publik Among Warga ini sangat membantu sekali untuk</i></p>	Mal Pelayanan Publik yang didirikan dan dibangun di Kota Batu mendapatkan dukungan

	<p>masyarakat Kota Batu. Saya sebagai masyarakat Kota Batu mendukung adanya Mal Pelayanan Publik di Kota Batu ini. Karena dalam mendapatkan pelayanan lebih mudah dan cepat. Untuk kedepannya harapan saya agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.</p>	<p>penuh dari masyarakat Kota Batu, karena bisa mendapatkan pelayanan lebih cepat dan mudah.</p>
	<p>Informan 2 : Ibu Triana Dewi, selaku Bagian Penata Perizinan DPMPTSP. <i>Kalau tanpa dukungan dari masyarakat dan pemerintah Kota Batu, tentu saja Mal Pelayanan Among Warga ini tidak didirikan dan ada di Kota Batu ini. Pemerintah Kota Batu sangat mendukung penuh ada pembangunan inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Batu, begitupun dengan masyarakat Kota Batu, karena dengan adanya Mal Pelayanan Publik Among Warga membantu masyarakat dan kami selaku penyedia layanan dalam mendapatkan pelayanan maupun dalam memberikan layanan, serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Batu.</i></p>	<p>Pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kota Batu mendapatkan dukungan dari dua pihak yaitu masyarakat dan pemerintah Kota Batu. Tanpa adanya dukungan dari masyarakat dan pemerintah Kota Batu, maka tidak ada pendirian Mal Pelayanan Publik Among Warga di Kota Batu.</p>
<p>1) Faktor Penghambat (1) Belum tertata alur pelayanan</p>	<p>Informan 1: Ibu Ari Lestari, selaku Jabatan Fungsional Penata</p>	<p>Di Mal Pelayanan Publik Among</p>

	<p>dan SOP di Mal Pelayanan Publik Among Warga.</p>	<p>Kependudukan dan KB DUKCAPIL. <i>Di Mal Pelayanan Publik Among Warga sendiri belum tertatanya alur pelayanan, hal ini membuat masyarakat kebingungan dengan tata cara alur pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini, karena masih dalam tahap pembaharuan.</i></p>	<p>Waga Kota Batu tersendiri belum tertata alur pelayanan dan SOP. Hal ini menyebabkan masyarakat kebingungan dan kurang paham ketika datang mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Among Warga, karena masih dalam tahap pembaharuan.</p>
	<p>(2) Ada beberapa stan instansi pelayanan yang belum ada banner atau petunjuk tentang alur pelayanan atau SOP di depan stan pelayanan.</p>	<p>Informan 1 : Ibu Ketty yang mengurus pelayanan di stan BPJS Ketenagakerjaan. <i>Salah satu faktor penghambat disini adalah saya masih bingung bagaimana cara alur tata cara pelayanan di stan BPJS Ketenagakerjaan. Saya juga baru pertama kali datang untuk mengurus berkas disini. Seharusnya di depan stannya di tulis alur tata cara pelayannya, sehingga membuat masyarakat merasa tidak kesulitan</i></p>	<p>di stan BPJS Ketenagakerjaan belum ada petunjuk mengenai tata cara alur pelayanan dan SOP di stan instansi ini. Hal ini membuat masyarakat kesulitan dan kurang paham ketika melakukan pelayanan.</p>
		<p>Informan 2: Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di Pengadilan Agama. <i>Terkait SOP dan alur pelayanan disini, khusus di Stan Pengadilan</i></p>	<p>Masyarakat yang datang melakukan dan mendapatkan pelayanan di stan Pengadilan Agama, belum</p>

		<p>Agama, saya belum tau pasti bagaimana alurnya, karena saya juga masih menunggu petugas atau staff, karena belum ada ditempatnya, tidak ada petunjuk tentang bagaimana alur pelayanan di stan ini, dan juga ini kali pertama saya datang mendapatkan pelayanan di stan Pengadilan Agama untuk melakukan konsultasi. Jadi, ini adalah salah satu faktor penghambat di Mal Pelayanan Publik.</p>	<p>tau pasti bagaimana alur pelayanan di stan tersebut, karena belum ada petugas atau staff pelayanan di stan pelayanan.</p>
	<p>(3) SDM resepsionis perlu dikembangkan</p>	<p>Informan 1: Ibu Anita Lieta Anggriyani, selaku staff pelayanan Verifikator Pajak BAPENDA. Salah satu faktor penghambat di Mal Pelayanan Publik ini adalah bagian pelayanan resepsionis perlu dikembangkan. Karena kadang masih memberikan informasi yang salah kepada masyarakat, semisalnya menunjukkan letak posisi stan pelayanan yang ini didatangi oleh masyarakat. Perlu dilakukan semacam pelatihan terlebih dahulu sebelum dijadikan staff pelayanan resepsionis, sehingga tidak ada kesalahan dalam memberikan informasi kepada siapapun yang datang di Mal Pelayanan Publik.</p>	<p>Perlu dikembangkan SDM untuk staff pelayanan resepsionis, sehingga tidak memberikan informasi yang salah kepada masyarakat yang datang di Mal Pelayanan Publik Among Warga.</p>

	<p>(4) Masih terdapat beberapa petugas atau staff pelayanan yang tidak berada di stan pelayanan pada jam kerja</p>	<p>Informan 1 : Ibu Sulis yang mengurus pelayanan di BPJS Kesehatan. <i>Yang menjadi faktor penghambat disini, salah satunya adalah di stan BPJS Kesehatan ini tidak ada petugas pelayanan yang berjaga, padahal ini belum jam istirahat siang. Jadi saya harus menunggu petugas pelayanan datang baru saya bisa mendapatkan dan mengurus keperluan pelayanan saya.,</i></p>	<p>Masih terdapat staff atau petugas pelayanan tidak berada di stan pelayanan, padahal masih jam kerja. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu sampai ada petugas atau staff pelayanan yang datang untuk bisa mengurus dan mendapatkan keperluan pelayanan masyarakat.</p>
		<p>Informan 2: Ibu Ani, yang melakukan konsultasi di stan Pengadilan Agama. <i>Salah satu faktor penghambat adalah harus duduk menunggu petugas pelayanan. karena dari tadi sampai sekarang belum ada petugas pelayanan berada di stan Pengadilan Agama, padahal ini masih jam kerja, tetapi tidak ada petugasnya</i></p>	<p>Masih terdapat staff atau petugas pelayanan tidak berada di stan pelayanan, padahal masih jam kerja. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu sampai ada petugas yang datang.</p>

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi 1: Wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Informasi Badan Pendapatan Daerah ibu Dama Yanti, S.E, 17 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasu Pribadi 2023

Dokumentasi 2: Wawancara peneliti dengan staf pelayanan Verifikator Pajak Badan Pendapatan Daerah, ibu Anita Lieta Anggriyani, 17 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 3: Wawancara peneliti dengan Bagian Penata Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ibu Triana Dewi, 20 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 4: Wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus pelayanan di stan BPJS Kesehatan dan KTP di stan DUKCAPIL, ibu Sulis, 20 Januari 2023.



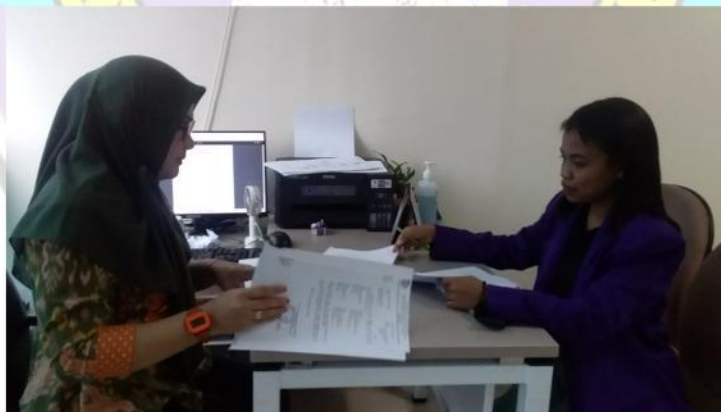
Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 5: Wawancara peneliti dengan masyarakat yang datang mendapat pelayanan di stan DPMPTSP dan di stan BPJS Ketenagakerjaan, ibu Nuryah, dan ibu Ketty, 24 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 6: Wawancara Peneliti dengan Jabatan Fungsional Penata Kependudukan dan KB Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ibu Ari Lestari, 26 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 7: Wawancara Peneliti dengan staf pelayanan Penata Kependudukan dan KB Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ibu Nurhayati, 26 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 8: Wawancara dengan masyarakat yang mengurus pelayanan di stan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ibu Rika, 31 Januari 2023.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 9: Wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus pelayanan di stan Badan Pendapatan Daerah, ibu Elmi, 31 Januari 2023.



Sumber: Dokumentasi Pribadi 2023

Dokumentasi 10: Wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan konsultasi di stan Pengadilan Agama, Ibu Ani, 31 Januari 2023.



Sumber: Dokumentasi Pribadi 2023

Lampiran 5 : Surat izin penelitian

Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADAWI MALANG
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
 Jl. Telaga Warna Togomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK, ILMU KOMUNIKASI

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nomor : 169 /TB- FISIP /DL-420 /12/2022

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas	Dr. Agung Suprojo, S. Kom. M.AP Jabatan Dekan Fakultas FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	PASKALIA LIPAT NIM : 2019210066 ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BATU
4. Tujuan	Badan Pendapatan Daerah Kota Batu Jl. Panglima Sudirman, No. 507 Kota Batu,
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	11/Jan/2023 31/Jan/2023

Telah Datang,
Pimpinan Instansi,
Kedua, dan Informas.
Date: 24/01/2023

Mengetahui,
Pembimbing Utama
Dr. Wily Tri Hardianto, Ssos., MM, MAP.

Telah dibenarkan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Telah Kembali, Dekan,
Dr. Agung Suprojo, S. Kom. M.AP
NIDN : 0727087301

Malang, 24/01/2023
Dekan,
Dr. Agung Suprojo, S. Kom. M.AP
NIDN : 0727087301

Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADAWI MALANG
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
 Jl. Telaga Warna Togomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK, ILMU KOMUNIKASI

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nomor : 169 /TB- FISIP /DL-420 /12/2022

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas	Dr. Agung Suprojo, S. Kom. M.AP Jabatan Dekan Fakultas FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	PASKALIA LIPAT NIM : 2019210066 ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA BATU
4. Tujuan	Dasar Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Jl. Panglima Sudirman, No. 507, Pesanggaran, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	11/Jan/2023 31/Jan/2023

Telah Datang,
Pimpinan Instansi,
Kedua, dan Informas.
Date: 24/01/2023

Mengetahui,
Pembimbing Utama
Dr. Wily Tri Hardianto, Ssos., MM, MAP.

Telah dibenarkan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Telah Kembali, Dekan,
Dr. Agung Suprojo, S. Kom. M.AP
NIDN : 0727087301

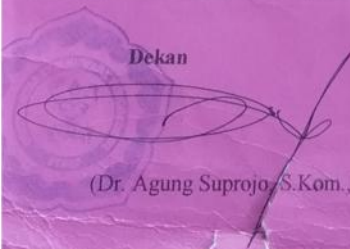
Malang, 24/01/2023
Dekan,
Dr. Agung Suprojo, S. Kom. M.AP
NIDN : 0727087301

Lampiran 6 : Kartu konsul


KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Universitas Malang, Telp. 0341-565500

NAMA PROGRAM STUDI NIM JUDUL SKRIPSI	: PASALIA LIPAT : ADMINISTRASI PUBLIK : 2019210066 : HONORASI PELAYANAN PUBLIK MELAKUKI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BATU	Pas Foto 3 X 4 Berwarna	
No.	Tanggal	Uraian Materi	Tanda Tangan Pembimbing
1		Aa. Jdd	<i>[Signature]</i>
2	19/1/2022	Rutin CB, Rodanul	<i>[Signature]</i>
3	20/1/2022	Dirapikan penulisannya	<i>[Signature]</i>
4	25/1/2022	Reducent	<i>[Signature]</i>
5		ACC sempro +	<i>[Signature]</i>
6		cek plagiaris	<i>[Signature]</i>
7		Acc. Simpa	<i>[Signature]</i>
8		Acc. Capangin	<i>[Signature]</i>
9	27/03/2023	Harus ulangan → pembetulan	<i>[Signature]</i>
10	31/Maret/2023	Acc. Sembait	<i>[Signature]</i>
11	04/April/2023	ACC Senkas	<i>[Signature]</i>
12	26/April/2023	Pelaksanaan SEMHAS, Selasa, 02 Mei 2023.	



Dekan
(Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP)



Malang.....
Ka. Program Studi
(Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP)

Biodata Penulis Skripsi

CURRICULUM VITAE



Nama : Paskalia Lipat
Tempat/tanggal lahir : Roma, 04 April 1999
Jenis kelamin : Perempuan
Status : Belum menikah
Agama : Katolik
Fakultas/ Prodi : FISIP/Administrasi Publik
Perguruan tinggi : Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Alamat perguruan tinggi : Jl. Tlagawarna, Blok C
Alamat di Malang : Jl. Tlagawarna, Blok B
Alamat asal : Roma, Lembata, Nusa Tenggara Timur
Email/telepon : azka.witak@gmail.com / 081355588438

RIWAYAT PENDIDIKAN

- 1 SD : SDN ROMA, 2008-2013
2. SMP : SMPK, St. Pieter Lolondolor, 2013-2016
3. SMA : SMAS, Frater Don Bosco Lewoleba, 2016-2019
4. S1 : Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, 2019-2023